

Este aviso de privacidade inclui informação sobre como prometemos tratar os seus dados pessoais. Este aviso esclarece que informação usamos para lhe prestar o nosso conjunto de serviços de transporte, como utilizamos a sua informação para o manter seguro e as opções e controlos que lhe são disponibilizados. Este aviso também o informa sobre os seus direitos de privacidade e como as normas de protecção de dados funcionam para proteger todos.

A Bolt Operations OÜ é a Responsável pelo Tratamento dos seus dados pessoais salvo se o contrário for referido infra. O nosso endereço postal é: Vana-Lõuna 15 Tallinn 10134 Estónia Nomeámos um Encarregado da Protecção de Dados e pode contactá-lo através do email privacy@bolt.eu ou através de qualquer um dos nossos endereços postais que se encontram nas [páginas da cidade](#). Assinale, por favor, no envelope “Encarregado da Protecção de Dados”. Os termos “nos” ou “nós” referem-se à Bolt Operations OÜ, uma sociedade por quotas de responsabilidade limitada constituída e registada nos termos das leis da República da Estónia, com o código de registo 14532901.

Os termos “si” ou “seu” referem-se ao passageiro ou viajante que solicita, contrata e/ou recebe um serviço de transporte através da sua conta na aplicação da Bolt.

1. Dados pessoais que tratamos

Só tratamos a informação de que necessitamos, para que lhe possamos prestar o melhor serviço no nosso mercado de transporte. As categorias de dados são as seguintes:

- **Contactos:** informação como o nome, número de telefone e endereço de e-mail. Para alguns dos nossos serviços poderemos necessitar de informação adicional, como o endereço da sua residência.
- **Informação do perfil:** informação como a sua fotografia de perfil, endereços guardados, idioma e preferências de comunicação. Para alguns dos nossos serviços poderemos necessitar de informação adicional, como os dados da sua carta de condução.
- **Geolocalização:** como o ponto de partida da sua viagem, ou a localização de trotinetas nas proximidades, a hora, a progressão da viagem e o destino final da sua viagem.
- **Informação de pagamento** como o valor cobrado e o cartão de pagamento utilizado.
- **Registos de comunicações e correspondência** como quando comunica através da conversa (chat) na aplicação ou fala como os nossos agentes do apoio ao cliente.
- **Dados limitados de identificação do dispositivo**, como o endereço IP, em que a aplicação Bolt foi instalada
- **Dados sobre a utilização dos serviços de transporte:** como os dados sobre o estado da viagem, horas e dados sobre a sua conduta de acordo com a avaliação dos motoristas.
- **Dados sobre os sensores para veículos de aluguer.** Inclui informação como a velocidade do veículo, a potência do motor, informação sobre o estilo de condução (incluindo travagem súbita ou derrapagem) e o peso total dos objectos e pessoas no veículo e as alterações de peso.
- **Outros conteúdos gerados pelo utilizador** como fotografias de veículos eléctricos estacionados, comentários enviados e gravações de áudio feitas durante a viagem (como parte da nossa funcionalidade de gravação de áudio da viagem do nosso conjunto de ferramentas de segurança, quando esta funcionalidade está disponível, para mais informação, acesse a: <https://bolt.eu/en-ee/rider/safety/>).

Para além dos recursos acima mencionados, podemos recolher e receber os seus dados de outras fontes, incluindo:

- motoristas e terceiros que fornecem informação e conteúdos relacionados com o serviço ou respeitantes a possíveis reclamações e litígios; e
- utilizadores que participam em campanhas de recomendação. Nesse caso recebemos a

informação da pessoa recomendada daquele utilizador.

Uma falta de dados pessoais (ou a sua incorrecção) pode impedir-nos de cumprir o contrato consigo ou de fazermos algo que se encontre previsto na lei. Também pode significar que não podemos operar a sua conta. Por exemplo, recolhemos e tratamos os dados pessoais enviados por si no decurso da instalação e utilização da aplicação Bolt; a recusa de partilha da geolocalização, através da aplicação, significa que não podemos direccionar um motorista para a sua localização para recolha, nem podemos mostrar-lhe um dos nossos veículos que se encontram perto de si para transporte. Não poderemos cumprir as nossas obrigações para consigo noutras circunstâncias, por exemplo, se recusar submeter-se a uma verificação de identidade para garantir a integridade da sua conta, então a conta poderá ser suspensa ou bloqueada para prevenir uma fraude.

2. Finalidade do tratamento

Tratamos os seus dados pessoais para que lhe possamos prestar um ou mais dos nossos serviços de transporte:

- **Estabelecemos a ligação entre si e o um motorista, ajudamo-lo a encontrar uma trotineta ou contratar um veículo:** Recolhemos e tratamos os seus dados pessoais com a finalidade de estabelecer a ligação entre os passageiros e os motoristas para que possam fazer a recolha e a largada dos passageiros; ou mostrar-lhe onde se encontram os veículos para transporte mais próximos disponíveis, como os nossos automóveis ou trotinetas. As mensagens instantâneas directamente na aplicação Bolt são tratadas de modo a prestar o serviço e o apoio ao cliente (incluindo a resolução de litígios entre o motorista e o passageiro), para fins de segurança, bem como para melhorar os nossos produtos e serviços e para análise.
- **Levamo-lo onde queira ir:** Apresentamos os dados da geolocalização e o número de telefone dos passageiros aos motoristas, quando solicitam uma viagem para permitir uma recolha e uma largada eficiente e para tornar a viagem e a rota transparentes. Estes dados são recolhidos apenas quando a aplicação Bolt é activada. A recolha dos dados de geolocalização para após o fecho da aplicação Bolt. Nalguns países, os motoristas não podem ver os números de telefone dos passageiros; o motorista vê um número completamente diferente que é temporariamente desviado para o número de telefone do passageiro permitindo assim que o motorista e o passageiro possam, ainda assim, comunicar.
- **Certificamo-nos que a sua viagem corre sem incidentes:** Utilizamos a geolocalização para nos certificarmos que chega ao seu destino e para resolver problemas de qualidade relacionados com os nossos serviços. Também precisamos de saber onde escolheu deixar um veículo alugado para podermos facturar correctamente, recarregar as baterias e manter a nossa frota.
- **Certificamo-nos que a aplicação está optimizada:** Utilizamos os contactos para notificar os passageiros e os viajantes das actualizações à aplicação da Bolt para que possa continuar a usar os nossos serviços. Também recolhemos dados limitados do dispositivo que usa, para o ligar aos nossos serviços de internet, telemóvel e telefone e para o ajudar a manter a sua conta segura através da verificação e autenticação.
- **Certificamo-nos que a sua viagem é a mais rápida, mais barata e mais conveniente para si:** Recolhemos dados sobre as rotas efectuadas pelos nossos passageiros e viajantes para analisar a cobertura geográfica. Isto permite-nos melhorar as recomendações aos motoristas sobre as rotas mais eficientes e ajuda-nos a ter a certeza de que os nossos veículos alugados, como as nossas trotinetes, se encontram nos locais mais convenientes para os clientes.

- **Recolhemos o seu pagamento:** Obtemos os dados do pagamento para processar o pagamento do passageiro, em nome dos motoristas, do serviço de transporte de passageiros. E processamos os pagamentos para as nossas viaturas de transporte próprias, tal como o fazemos para os nossos veículos e trotinetes.
- **Mantemos e promovemos padrões:** Recolhemos dados sobre os estados das viagens, hora e classificações dos passageiros a partir dos comentários dos motoristas para incentivar a segurança do utilizador, promover a conformidade com os nossos termos e condições e para termos a certeza de que prestamos um serviço de qualidade e agradável para todos. A correspondência e os dados de suporte do cliente são recolhidos com o fim de obter comentários e para resolver litígios e problemas de qualidade do serviço.
- **Mantê-lo informado:** O seu nome, número de telefone e endereço de email serão utilizados para comunicar consigo, como para o informar que a sua viagem terminou, enviar-lhe recibos de confirmação da viagem e para o informar sobre importantes actualizações ao serviço como quando o mau tempo suspende o aluguer de trotinetas.
- Quando utiliza veículos de aluguer da Bolt, tratamos os dados recolhidos através dos sensores dos veículos de aluguer para fins de segurança, para identificar comportamentos de condução potencialmente perigosos e, se necessário, para enviar notificações ao titular dos dados sobre um comportamento perigoso identificado, ou seja, quando há uma alteração de peso significativa, em comparação com a viagem anterior. A notificação correspondente não tem consequências graves para o titular dos dados, o objectivo é garantir um estilo de condução seguro.

Podemos tratar todos os dados pessoais seus para a declaração, exercício ou defesa de um direito num processo judicial no caso de precisarmos de nos defender ou de provar acções por danos, ou outras acções que nos sejam enviadas para investigação.

Consulte as finalidades adicionais para as quais tratamos os seus dados pessoais ao abrigo de um interesse legítimo (Cláusula 3 infra).

3. Fundamento Jurídico

É-nos permitido utilizar informação pessoal, das formas descritas supra, se tivermos um fundamento adequado para o fazer. Certificamo-nos sempre de que temos uma boa razão para fazermos o que quer que seja com os seus dados.

- **Celebração e cumprimento deste contrato (incluindo a prestação do serviço):** Os dados pessoais são em geral tratados de modo a prestar os serviços contratados consigo através da aplicação da Bolt. Isto significa que para lhe prestarmos o serviço que lhe prometemos e para cumprir os nossos termos e condições, tratamos os seus dados pessoais para cumprir essas obrigações.
- **Interesse legítimo:** Geralmente, noutras circunstâncias tratamos os seus dados pessoais com base em fundamentos de interesse legítimo, se tivermos realizado uma avaliação de interesse legítimo. Os interesses legítimos incluem os nossos interesses comerciais na prestação de um serviço inovador, personalizado, seguro e lucrativo aos nossos passageiros e parceiros, salvo se esses interesses forem ultrapassados por outros interesses. Podemos tratar os seus dados pessoais (com exclusão de categorias especiais de dados pessoais) com base no interesse legítimo para as seguintes finalidades:
 - com a finalidade de investigar e detectar pagamentos fraudulentos, actividades maliciosas ou actividades ilícitas e/ou incidentes de segurança (dependendo da natureza da investigação, todas as categorias de dados podem ser tratadas);
 - manter a segurança da nossa rede e sistemas e dar resposta a actos criminosos

efectivos ou suspeitados;

- fazer e analisar registos: podemos gravar mensagens e pedidos feitos nas nossas instalações ou utilizando meios de comunicação (e-mail, chamadas telefónicas, a aplicação da Bolt, etc.) bem como informação e outras actividades que tenhamos realizado. Podemos também analisar gravações de áudio que nos sejam enviadas usando a funcionalidade de gravação de áudio durante a viagem do nosso conjunto de ferramentas de segurança (se essa funcionalidade estiver disponível). Se necessário, utilizaremos as gravações para investigações, prova e protecção relativamente a acções e/ou para garantia da qualidade;
- e para implementar e manter funcionalidades para garantir a segurança dos nossos serviços; e
- para a declaração, o exercício ou a defesa de um direito legal, incluindo: (i) apoiar as nossas investigações internas; (ii) a cessão de acções e o recurso a agências de cobrança de dívidas; e (iii) o recurso a consultores jurídicos (dependendo da acção, todos os dados poderão ser tratados).
- Dependendo de circunstâncias específicas, podemos, ocasionalmente, basear-nos em **fundamentos jurídicos alternativos** quando for mais apropriado fazê-lo, estes podem incluir:
 - quando for necessário cumprir qualquer obrigação jurídica, como o tratamento de dados quando a lei o exigir, incluindo, por exemplo, se houver um pedido jurídico válido para a divulgação de informação pessoal a um terceiro como um Tribunal ou autoridade reguladora;
 - quando for necessário proteger os seus interesses vitais, ou os de outros, por exemplo, em caso de emergência ou de uma ameaça iminente à vida; e/ou
 - quando nos tiver dado o seu claro consentimento para o fazer, para outro fim específico, relativamente ao qual tenha sido devidamente informado. Nos países em que o interesse legítimo não seja um fundamento legal disponível para as actividades de tratamento da Bolt, a Bolt depende, em vez disso, de um fundamento jurídico válido disponível conforme referido acima.
- **Quando os dados pessoais são tratados para uma nova finalidade** com excepção daquela para a qual os Dados Pessoais foram originalmente recolhidos e o tratamento não se baseie no consentimento do titular dos dados, avaliamos cuidadosamente a permissibilidade desse novo tratamento. De modo a avaliar se o tratamento para uma nova finalidade é compatível com a finalidade para a qual os dados pessoais foram inicialmente recolhidos, teremos em atenção, entre outros:
 - qualquer ligação entre as finalidades para as quais os dados pessoais foram recolhidos e as finalidades do outro tratamento pretendido;
 - o contexto no qual os dados pessoais foram recolhidos, especialmente no que se refere à relação entre si e nós;
 - a natureza dos dados pessoais, especialmente se forem tratadas categorias especiais de dados pessoais ou se os dados pessoais tratados estiverem relacionados com delitos e condenações de natureza criminal;
 - as possíveis consequências, para si, de outro tratamento pretendido; e
 - a existência de salvaguardas adequadas, que podem incluir encriptação ou pseudonimização.

4. Destinatários

Só trabalhamos com parceiros de confiança e com as autoridades. Só partilhamos quando há uma razão adequada para o fazer. Limitamos a partilha apenas ao que nos é exigido. Não

vendemos a sua informação pessoal.

- A informação pessoal do passageiro só é divulgada a motoristas que fazem o transporte de passageiros quando a viagem é contratada na aplicação da Bolt; nesse caso, o motorista verá o nome, o número de telefone (nalguns países o número é ocultado), a classificação e os dados da geolocalização do passageiro.
- Após a prestação do serviço de transporte, o nome e o número de telefone (nalguns países o número é ocultado) do passageiro que solicitou o serviço de transporte ficarão visíveis pelo motorista durante 24 a 48 horas. Isto é necessário para os motoristas resolverem quaisquer problemas com o passageiro como devolver qualquer objecto que tenha ficado no veículo. Ups!
- Os comentários feitos pelos passageiros relativamente à qualidade do serviço de transporte são anónimos. A sua classificação é privada entre si e a Bolt.
- Dependendo da localização do passageiro, os dados pessoais podem ser divulgados às empresas e parceiros do grupo Bolt (subsidiárias locais, representantes, afiliadas, agentes, etc.). O tratamento dos dados pessoais pelas empresas e parceiros do grupo Bolt ocorrerão ao abrigo das mesmas condições estritas que as estabelecidas neste aviso de privacidade. Pode ler mais informação na página do seu país.
- Nalgumas circunstâncias estamos legalmente obrigados a partilhar informação com destinatários externos. Por exemplo, nos termos de uma Decisão Judicial ou se cooperarmos com uma autoridade de controlo no tratamento de reclamações ou investigações. Podemos também responder a pedidos das autoridades policiais, quando cremos de boa-fé que a resposta é exigida por lei naquela jurisdição ou se deve a um interesse público, afecta os utilizadores naquela jurisdição e é compatível com normas internacionalmente reconhecidas. Em qualquer cenário, verificamos sempre se temos um fundamento legítimo para a partilha da informação e certificamo-nos que documentamos a nossa decisão.

5. Segurança e acesso

- Quaisquer dados pessoais recolhidos no decurso da prestação dos nossos serviços são transferidos e armazenados nos centros de dados da Zone Media Ltd. e/ou da Amazon Web Services, Inc., que se encontram localizados nos territórios dos Estados-Membros da União Europeia. Apenas os funcionários autorizados das empresas e parceiros do grupo Bolt têm acesso aos dados pessoais e estes podem aceder aos dados pessoais apenas com a finalidade de resolver problemas associados ao uso dos serviços (incluindo litígios relativos aos serviços de transporte).
- As empresas e parceiros do grupo Bolt podem aceder aos dados pessoais na medida do necessário para prestar apoio ao cliente no respectivo país.
- Para fins de investigação e científicos, todos os dados, como os dados de geolocalização em massa, são anonimizados para que não possa ser identificado a partir dos mesmos.

6. Os seus direitos e controlos

Queremos que mantenha o controlo dos seus dados pessoais. A Bolt disponibiliza-lhe o controlo dos seus dados pessoais através da aplicação, onde pode visualizar a sua informação pessoal incluindo os dados do perfil e o histórico das viagens. Também disponibilizamos definições na aplicação com opções de subscrição de marketing e controlos transparentes de consentimento de cookies no nosso website.

O seu direito de acesso

- Podemos aceder aos seus dados pessoais através da aplicação da Bolt. Tem o direito de nos pedir cópias da sua informação pessoal. Há algumas isenções, como quando temos de ponderar os direitos de outros, o que significa que nem sempre poderá receber toda a

informação que tratamos. O seu direito à rectificação

- Pode aceder e actualizar os seus dados pessoais através da aplicação da Bolt. Tem o direito de nos pedir para rectificar a informação que considere inexacta. Também tem o direito de nos pedir para completar a informação que considere incompleta.

O seu direito ao apagamento

- Tem o direito de nos pedir para rectificar a informação que considere inexacta.

O seu direito à limitação do tratamento

- Tem o direito de nos pedir para limitarmos o tratamento da sua informação em certas circunstâncias. Isto significa que os seus dados só podem ser utilizados para determinados fins, como processos judiciais e para o exercício dos seus direitos legais.

O seu direito de se opor ao tratamento

- Pode ter o direito de se opor ao tratamento se estivermos a tratar a sua informação com fundamento nos interesses legítimos. Pode enviar a sua oposição a uma decisão automatizada que tenhamos tomado e pedir que a mesma seja revista por uma pessoa.

O seu direito à portabilidade dos dados

- Em certas circunstâncias, tem o direito de nos pedir para transferirmos a informação que nos deu de uma organização para outra, ou de lha darmos a si. Isto apenas se aplica à informação que nos tenha dado.
- O prazo de conservação para os dados sobre mensagens instantâneas directamente nas mensagens da aplicação da Bolt é de 90 dias, excepto nos casos em que as mensagens estão relacionadas com um incidente reportado, caso em que serão armazenados durante 6 meses.

7. Conservação

A Bolt conserva os dados do utilizador apenas enquanto seja necessário para as finalidades descritas supra. Isto significa que conservamos diferentes categorias de dados por prazos diferentes, dependendo do tipo de dados, do serviço de transporte com o qual estão relacionados e as finalidades para as quais os dados foram recolhidos.

- Os seus dados pessoais serão armazenados enquanto tiver uma conta de passageiro activa. Se a sua conta for encerrada, os dados pessoais serão apagados (de acordo com o nosso calendário e normas de conservação), a menos que esses dados ainda sejam necessários para o cumprimento de qualquer obrigação legal, ou para fins contabilísticos, resolução de litígios ou prevenção de fraude.
- Os dados financeiros referentes aos serviços de transporte prestados aos passageiros serão armazenados durante três anos após a última viagem. Os dados necessários para outros efeitos contabilísticos serão armazenados durante sete anos após a última viagem.
- Caso haja investigações formais de um delito de natureza criminal, fraude ou falsa informação que tenha sido fornecida, os dados serão armazenados enquanto sejam necessários de acordo com os requisitos internos, legais e regulamentares.
- Em caso de litígios relacionados com pagamentos, os dados serão conservados até a acção estar resolvida ou tenha expirado o prazo para a instauração da acção judicial.
- Os dados do histórico da viagem e os dados sobre a utilização dos serviços de transporte serão conservados durante três anos, após o que os dados serão anonimizados.
- Os dados sobre os sensores para veículos de aluguer são armazenados durante 6 meses.

Note, por favor, que a desinstalação da aplicação da Bolt do seu dispositivo, não causa o apagamento dos seus dados pessoais. Se a aplicação da Bolt não for usada durante três anos, contactá-lo-emos para lhe pedir que confirme se pretende manter a sua conta activa para uso

no futuro. Se não for recebida resposta dentro de um prazo razoável, a conta será encerrada e os dados pessoais serão apagados, a menos que esses dados sejam necessários para qualquer finalidade mencionada anteriormente neste aviso de privacidade.

O prazo de conservação para os dados de gravação áudio gerados através da nossa funcionalidade de gravação de áudio da viagem é:

- 24 horas, enquanto armazenados localmente no dispositivo da pessoa que gera a gravação. As gravações são automaticamente apagadas decorridas 24 horas se não for criado um relatório pela equipa de apoio ao cliente da Bolt e a gravação não for explicitamente partilhada com a equipa de apoio ao cliente da Bolt como parte do relatório.
- As gravações partilhadas e investigadas pela Bolt serão automaticamente apagadas decorridos 7 dias, salvo se o prazo de conservação for manualmente prorrogado por motivos de investigação/legais.

8. Marketing directo

- Podemos enviar mensagens de marketing directo para o seu endereço de email e/ou número de telefone quando nos tenha dado permissão para o fazer, ou com base numa subscrição online. Podemos personalizar as mensagens de marketing directo usando informação sobre como utiliza os serviços da Bolt, como a frequência com que utiliza a aplicação da Bolt, e as suas preferências de transporte.
- Se deixar de querer receber mensagens de marketing directo, clique na hiperligação "Cancelar subscrição" no rodapé de um dos nossos emails ou cancele a subscrição na secção do perfil da aplicação da Bolt. Fácil.

9. Tomada de decisão automatizada

Recorremos à tomada de decisão automatizada no caso da emissão de avisos e na implementação da suspensão do serviço de transporte. A utilização da tomada de decisão automatizada é menos propensa a erro, mais eficiente e mais segura que a utilização dos nossos funcionários. Os dados sobre a sua utilização dos serviços de transporte (dados sobre o estado da viagem, incluindo cancelamentos e faltas de comparência e dados sobre a sua conduta de acordo com a avaliação pelos motoristas) são considerados aquando da avaliação da necessidade de um aviso ou suspensão. Pode obter mais informação sobre o uso da tomada de decisão automatizada [aqui](#). A suspensão de um serviço de transporte manter-se-á em vigor durante 6 meses, decorrido este prazo o acesso ao serviço de transporte será reposto.

Também podemos utilizar a tomada de decisão automatizada para realizar verificações de fraude que sejam necessárias para a prestação do serviço, garantir que os serviços são pagos e para garantir a protecção dos utilizadores das trotinetas de transacções fraudulentas nos seus cartões de pagamento.

Podemos utilizar a tomada de decisão automatizada para o verificar o que é necessário para garantir a segurança da nossa plataforma e a aplicação dos nossos termos e condições. Nos casos em que utilizamos o tratamento automatizado ou a definição de perfis que tenham um efeito significativo nos seus direitos, pode, sob certas circunstâncias, ter o direito, com fundamento na sua situação específica, de se opor ao tratamento dos dados pessoais referentes a si baseados em definições de perfis/decisões automatizadas e para solicitar a intervenção humana. Pode ter direito a uma explicação relativa à lógica da tomada de decisão automatizada.

10. Resolução de litígios

- Os litígios relativos ao tratamento de dados pessoais são resolvidos, em primeira instância, através do apoio ao cliente (info@bolt.eu). Tem o direito de contactar o

Encarregado da Protecção de Dados (privacy@bolt.eu).

- A nossa autoridade de controlo é a Inspeção da Protecção de Dados da Estónia (www.aki.ee). Tem o direito de apresentar uma queixa à autoridade de controlo se considerar que tratámos os seus dados pessoais ilicitamente ou que não cumprimos as nossas obrigações legais.

11. Tornar este aviso excelente

Esperamos que tenha achado este aviso de privacidade fácil de compreender.

As leis relativas à protecção de dados são importantes. Estas reforçam as normas e melhoram os seus direitos à informação. Muitas destas normas podem ser complicadas, mas a maioria baseia-se no senso comum. Assumimos seriamente as nossas responsabilidades relativas aos seus dados. A Bolt continuará a fazer alterações a este aviso de privacidade, como parte do nosso compromisso de protecção da sua privacidade e para lhe proporcionar ainda mais transparência.

Encontra-se disponível mais informação nos Termos e condições locais para passageiros [aqui](#).