

Pode descarregar estes Termos e Condições para a sua futura referência [aqui](#).

Data de entrada em vigor: 6 de janeiro de 2025

Os presentes termos e condições constituem um contrato juridicamente vinculativo entre a Bolt Operations OÜ, sociedade comercial com sede em Vana-Lõuna tn 15, Tallinn 10134, Estónia, registada sob o número 14532901, representada em Portugal pela Bolt Support Services PT, Unipessoal Lda., com o NIPC 514858168, com sede na Avenida da Liberdade 224, 1250-148 Lisboa, sociedade comercial de responsabilidade limitada ("**Bolt**"), e a pessoa que reserva Serviços de Transporte através da Utilização da Aplicação (conforme definido abaixo) ("**Passageiro**" ou "**Utilizador**").

1. Bem-vindo à Bolt

1.1 A Bolt fornece serviços de sociedade de informação através da plataforma Bolt, devidamente licenciada em Portugal, através da qual os operadores de veículos descaracterizados autorizados ("**Operador TVDE**") e os operadores de táxi autorizados ("**Operador Táxi**") (conjuntamente, "**Operador**") prestam serviços de transporte de passageiros (os "**Serviços de Transporte**") aos Passageiros que os solicitem, permitindo aos Passageiros solicitar e pagar os Serviços de Transporte, utilizando a aplicação Bolt (a "**Aplicação**") disponível para transferência para os dispositivos móveis dos Passageiros (o "**Serviço**").

1.2 Em Portugal, a Bolt Technology OÜ é representada pela Bolt Support Services PT, Unipessoal Lda., licenciada pelo IMT, IP, para exercer a atividade de operador de plataforma eletrónica nos termos e para os efeitos da Lei n.º 45/2018, de 10 de agosto, através da Licença n.º 19/2018. Assim, a Bolt presta um serviço de intermediação entre Utilizadores e Operadores TVDE ou Operadores Táxi, e em momento nenhum presta serviços de transporte.

1.3 Atenção: a privacidade do Passageiro é muito importante para a Bolt. Leia por favor a Política de Privacidade da Bolt (<https://bolt.eu/pt-pt/legal/pt/privacy-for-riders/>) para ficar a saber de que forma recolhemos, utilizamos e partilhamos as informações do Passageiro.

1.4 Para que seja possível usar a Aplicação, o Passageiro terá de concordar com os termos e condições descritos abaixo ("**Termos do Serviço**"):

1.5 Durante a instalação da Aplicação Bolt, o número de telemóvel do Passageiro é associado à respetiva conta de utilizador Bolt e adicionado à nossa base de dados. Se já não estiver a utilizar o seu número de telemóvel, deve notificar a Bolt no prazo de 7 dias para que possamos anonimizar os dados da sua conta. Se não nos notificar sobre qualquer alteração ao seu número, o seu operador móvel pode emitir o mesmo número de telemóvel a uma nova pessoa que, ao utilizar a aplicação Bolt, poderá ter acesso aos seus dados.

1.6 Fazer rooting, jailbreaking ou modificar o seu dispositivo móvel ao nível do hardware ou do sistema operativo, de qualquer forma que seja contrária às instruções do fabricante, torna o dispositivo suscetível a ameaças móveis. O Utilizador reconhece que não somos responsáveis por quaisquer perdas relacionadas com a utilização de um dispositivo móvel modificado e que não temos qualquer obrigação de apoiar a utilização de tal dispositivo.

1.7 O Utilizador não pode iniciar, e não pode permitir que qualquer outra parte inicie ou faça iniciar quaisquer programas ou scripts com o objetivo de fazer scraping, indexar, pesquisar ou de outra forma extrair dados de qualquer parte das aplicações móveis e/ou sites ou dados da Bolt.

1.8. Se alguma das atividades que o Utilizador realiza através da Plataforma Bolt ou se alguma das informações que o Utilizador fornece à Bolt e/ou à Plataforma Bolt for considerada conteúdo ilegal ao abrigo das leis aplicáveis ou de outra forma violar estes Termos e Condições Gerais, a Bolt reserva-se o direito de:

- (i) remover, desativar o acesso ou despromover esse conteúdo,
- (ii) suspender, terminar ou restringir qualquer pagamento monetário devido pela Bolt ao

utilizador,

(iii) suspender ou terminar o serviço da sociedade da informação no todo ou em parte, e

(iv) suspender ou encerrar a conta Bolt do Utilizador.

1. **Descrição do Serviço**

2.1 A Bolt utiliza uma plataforma que permite aos Operadores, através dos motoristas de TVDE ou de táxi ao seu serviço ("**Motorista**") promover e vender serviços de transporte, e a pedido dos passageiros, solicitar e pagar os Serviços de Transporte.

2.2 A Bolt não fornece Serviços de Transporte, mas sim um serviço de intermediação. Quando o Passageiro envia um pedido de Serviços de Transporte através da Aplicação, poderá escolher uma categoria, e o pedido é depois recebido, avaliado e confirmado por um Operador ou por um Motorista em sua representação. Os Serviços de Transporte serão prestados em veículos TVDE ou táxi, consoante a categoria selecionada pelo Passageiro e de acordo com a disponibilidade de Motoristas.

2.3 Quando um pedido de Serviços de Transporte é aceite pelo Passageiro através da Aplicação, considera-se celebrado entre o Passageiro e o Operador para quem o Motorista presta serviços para a prestação do Serviços de Transporte um contrato independente que consiste na recolha, transporte e entrega nos locais especificados pelo Passageiro através da Aplicação e que é anexado como um ANEXO aos presentes Termos de Serviço ("**Contrato de Serviços de Transporte**").

2.4 O Passageiro reconhece e aceita a aplicação da tarifa no momento da aceitação dos Serviços de Transporte.

2.5 Os diferendos que existam entre os Operadores ou os Motoristas em sua representação e os Passageiros serão resolvidos entre as partes.

2.6 As informações respeitantes aos Operadores, Motoristas em sua representação e aos Serviços de Transporte por eles prestado estão disponíveis na Aplicação e os recibos das viagens serão enviados para o endereço de email que o Passageiro fornecer.

1. **Acesso ao Serviço**

3.1 Para aceder ao Serviço como Passageiro, é necessário transferir a Aplicação, registar-se e criar uma conta com um nome de utilizador e uma palavra-passe (a "**Conta**").

3.2 O Passageiro deverá ter pelo menos 18 anos de idade e ser legalmente capaz aquando do registo e criação de Conta na App Bolt.

3.3 O Passageiro pode ligar-se ao Serviço da Bolt através de um serviço prestado por terceiros (por exemplo, Facebook ou Twitter), permitindo à Bolt aceder e utilizar as suas informações desse serviço, na medida do permitido por esse mesmo serviço e tal como estabelecido na Política de Privacidade da Bolt.

3.4 O Passageiro tem a responsabilidade de manter a confidencialidade das suas informações de acesso e quaisquer atividades que ocorram na sua Conta. Se o Passageiro considerar que a sua Conta possa ter sido utilizada indevidamente, deve contactar e informar imediatamente a Bolt através do endereço portugal@bolt.eu.

3.5 O Utilizador é responsável por garantir que as pessoas que utilizam os Serviços de Transporte através da App Bolt em seu nome têm pelo menos 18 anos de idade ou estão acompanhadas por um adulto.

1. **Licença, Direito de utilização do Serviço e Propriedade Intelectual**

4.1 O direito do Passageiro de utilizar o Serviço é pessoal e intransmissível.

4.2 Condicionado ao cumprimento dos presentes Termos de Serviço, a Bolt concede ao Passageiro uma licença pessoal, não exclusiva, intransmissível, gratuita e revogável para utilização da Aplicação, de acordo com os Termos de Serviço e para o fim exclusivo de utilização da Aplicação.

4.3 Salvo nos casos permitidos pelos presentes Termos de Serviço e conforme permitido pela funcionalidade do serviço, o Passageiro compromete-se a: (a) não copiar a Aplicação ou qualquer parte do Serviço; (b) não ceder, vender ou disponibilizar de qualquer outra forma a Aplicação ou parte do Serviço a terceiros; (c) não alterar a Aplicação ou qualquer parte do Serviço; (d) não procurar ou aceder ao código da Aplicação ou qualquer parte do Serviço que não tenha sido publicada expressamente para utilização pública geral.

4.4 A Aplicação e o seu conteúdo são protegidos por direitos de propriedade intelectual, incluindo direitos de autor e marcas registadas, que são propriedade exclusiva da Bolt e/ou de terceiros ou Passageiros que tenham concedido direitos a este conteúdo. Estes Termos de Serviços não devem ser interpretados de forma alguma como transferência da propriedade da Aplicação ou de qualquer elemento da mesma ou do seu conteúdo para Passageiros. Todos os direitos relativos à Aplicação que não sejam expressamente concedidos aos Passageiros em aplicação dos Termos de Serviços e que sejam propriedade da Bolt, continuam a ser propriedade plena e exclusiva da Bolt.

4.5 O Passageiro concorda que não tem quaisquer direitos sobre a Aplicação ou Serviço para além da respetiva utilização em conformidade com os presentes Termos de Serviço.

4.6 Se o direito do Passageiro de utilizar a Aplicação terminar, a licença não exclusiva correspondente também será terminada.

1. Códigos Promocionais

5.1 A Bolt pode, ocasionalmente, enviar ao Passageiro códigos promocionais. O crédito resultante dos códigos promocionais pode ser aplicado nas viagens ou em outros elementos ou benefícios relacionados com o serviço e/ou um serviço de um terceiro e estão sujeitos a termos adicionais, estabelecidos na própria campanha promocional. A data em que o código expira será indicada na Aplicação.

5.2 Se o valor da viagem exceder o crédito reembolsável afeto à viagem, a compensação será feita de imediato, e o saldo será descontado pelos métodos de pagamento do Passageiro. Do mesmo modo, o crédito resultante de um código promocional é afeto a uma única viagem, e o excedente não passará para a próxima viagem, não sendo, portanto, reembolsado. Apenas um código promocional poderá ser usado por cada viagem.

5.3. A Bolt reserva-se o direito de cancelar quaisquer códigos promocionais a todo o momento independentemente do motivo. Isto aplica-se, nomeadamente, às situações em que a Bolt considere que os códigos estão a ser usados de forma ilegal ou fraudulenta, que forem concedidos por erro ou que já expiraram.

1. Pedido, cancelamento dos Serviços de Transporte e tempo de espera

6.1 Se o Passageiro solicitar um Serviço de Transporte e o Operador ou o Motorista em sua representação aceitar realizá-lo, o Serviço de Transporte considera-se contratado.

6.2 A partir do momento em que o Operador ou o Motorista em sua representação confirma que irá realizar o serviço, o Passageiro celebra um novo e autónomo Contrato de Serviços de Transporte com o Operador a quem o Motorista presta serviços, para a realização do Serviço de Transporte nos termos e condições estabelecidas entre o Operador e o Passageiro, previstos no ANEXO a estes Termos de Serviço. A Bolt não fornece Serviços de Transporte e não é parte no Contrato de Serviços de Transporte que o Passageiro celebra com o Operador.

6.3 Cancelamento é a situação em que um pedido de Serviço de Transporte foi aceite por um Operador ou Motorista em sua representação e, posteriormente, o Passageiro rejeita, cancela ou recusa o Serviço de Transporte. Quando o pedido de Serviço de Transporte é cancelado após decorrido um determinado período de tempo (conforme indicado na Aplicação), o Passageiro será responsável pelo pagamento de uma taxa de cancelamento (no montante indicado na Aplicação).

6.4 Quando o Operador ou o Motorista em sua representação notificar o Passageiro da chegada do veículo ao local de recolha e o Passageiro ou a pessoa a favor de quem foi solicitado o Serviço de Transporte não comparecer no local dentro de um período de tempo razoável (conforme indicado na Aplicação), o pedido de Serviço de Transporte poderá ser cancelado pelo Operador ou Motorista ao seu serviço e, nesse caso, será cobrada ao Passageiro uma taxa de cancelamento (no montante indicado na Aplicação). A Bolt não é responsável pelo cancelamento do pedido de Serviço de Transporte pelo Operador ou Motorista em sua representação.

6.5 A partir do momento em que o Operador ou Motorista em sua representação chega ao local de recolha e envia ao Passageiro uma notificação a confirmar que chegou a esse local, a Aplicação poderá começar a cobrar uma taxa de espera, pelos montantes indicados na Aplicação.

6.6 A Bolt pode sugerir uma determinada categoria de viagens na aplicação Bolt. Os principais critérios para as sugestões são o preço da viagem, a hora prevista de chegada do veículo e o histórico de seleção de categorias do utilizador. O Utilizador não é obrigado a encomendar a viagem da categoria que lhe é sugerida pela Bolt.

1. Preço da Viagem e outras taxas

7.1 Após o pedido de Serviços de Transporte, o Passageiro é informado através da Aplicação de qual o preço estimado que será cobrado pelo Operador pela prestação do Serviço de Transporte ("**Preço da Viagem**"), baseado em fatores variáveis, incluindo (mas não limitado a) distância da viagem conforme determinado pelo sistema GPS, duração da viagem, flutuação do mercado local, bem como quaisquer impostos aplicáveis.

7.2 O Preço da Viagem dos Serviços de Transporte em táxi é estabelecido de acordo com as regras de formação de tarifas previstas no Decreto-Lei no. 101/2023, de 31 de outubro e respetiva regulamentação, nomeadamente a Convenção de Preços em Vigor, sendo aplicável e quando disponível na App Bolt designadamente as seguintes tarifas: (i) a taxímetro, em função da distância percorrida e dos tempos de espera; (ii) a percurso, em função dos preços definidos para os respectivos itinerários, tendo em conta o estabelecido pelas autoridades de transportes; e/ou (iii) a contrato, neste caso aplicando-se as respectivas variáveis específicas para o cálculo do Preço da Viagem. O Passageiro reconhece e aceita a aplicação da tarifa no momento em que aceita os Serviços de Transporte. Na tarifa a taxímetro, quando o Passageiro pede um Serviço de Transporte, a Bolt apenas fornece ao Passageiro e Motorista de serviço de Táxi, através da App Bolt, um intervalo de preço estimado para o Preço da Viagem, que tem em conta a legislação aplicável. Este intervalo de preço é fornecido apenas a título indicativo e não é vinculativo nem para o Operador de Táxi nem para a Bolt. Uma vez concluído o Serviço de Transporte, o Preço da Viagem final deverá ser o indicado no taxímetro o qual é indicado pelo Motorista ao serviço do Operador de Táxi na App Bolt e comunicado ao Passageiro. A Taxa de Intermediação Bolt será calculada com base no Preço da Viagem final.

7.3 Como alternativa ao Preço da Viagem calculado de acordo com a cláusula 7.1, a Aplicação pode propor um preço fixo pré-determinado que, em caso de aceitação pelo Utilizador, corresponde ao Preço da Viagem a cobrar no final do Serviço de Transporte, independentemente da distância da viagem ou da duração da mesma. Contudo, o preço fixo pré-determinado será substituído por um preço calculado de acordo com a cláusula 7.1 acima, se o Utilizador alterar o destino durante a viagem, se a viagem for substancialmente mais longa do que inicialmente estimado (devido ao tráfego ou outros fatores externos), ou quando outras circunstâncias inesperadas não atribuíveis à Bolt alterarem as características da viagem (por exemplo, a estrada conter portagens).

7.4 A procura é um fator determinante no cálculo do Preço da Viagem. O preço descrito acima

pode ser multiplicado por 0,1 a 2 de acordo com o algoritmo da Bolt que determina a procura no momento da viagem.

7.5 O Preço da Viagem (calculado de acordo com a cláusula 7.1 acima) pode mudar se o Passageiro alterar o destino durante a viagem, se a viagem substancialmente for mais longa do que inicialmente estimado (devido ao tráfego, encerramento da estrada ou outros fatores externos), ou quando outras circunstâncias inesperadas não atribuíveis à Bolt mudarem as características da viagem (por exemplo, a estrada conter portagens). O Preço da Viagem também poderá ser recalculado se o Passageiro solicitar uma alteração na rota inicialmente indicada ou, nas viagens realizadas na categoria “Motorista Privado”, quando seja excedido o limite máximo de horário permitido ou a Viagem ultrapasse os 60 quilómetros.

7.6 O Preço da Viagem pode incluir outras taxas, portagens e/ou sobretaxas aplicáveis, incluindo uma taxa de reserva, portagens municipais, sobretaxas de aeroporto ou taxas de processamento para pagamentos fraccionados.

7.7 Se durante um Serviço de Transporte o Passageiro ou os seus co-passageiros danificarem de forma negligente o veículo ou o seu conteúdo (incluindo, se manchar, sujar os bancos ou, provocar um mau cheiro inadequado no veículo), o Passageiro será responsável pelo pagamento de uma taxa de limpeza e de uma indemnização por danos que excedam o valor da taxa de limpeza, caso aplicável. Em qualquer caso, a Bolt não assume qualquer responsabilidade por danos diretos ou indiretos relativos à limpeza ou à manutenção do bom estado de conservação do veículo causados pelo Passageiro.

7.8. Motorista Privado: No caso da categoria “Motorista Privado”, a mesma estará disponível para um mínimo de uma hora e um máximo de duas horas, devendo a Viagem ser terminada até ao limite máximo de duas horas. O Preço da Viagem será no mínimo o valor da tarifa horária relativa à primeira hora, mesmo no caso do tempo da Viagem não atingir os 60 minutos. Após a primeira hora, o Preço da Viagem terá em conta um valor ao minuto. Não obstante o exposto, caso a Viagem exceda 60 quilómetros, independentemente da sua duração, será cobrada uma tarifa adicional por cada quilómetro excedido.

As tarifas aplicáveis na categoria “Motorista Privado” estão disponíveis na App no momento em que o Passageiro solicita o serviço.

1. Meios de Pagamento

8.1 O Passageiro compromete-se a fornecer à Bolt informações válidas, atualizadas e completas do seu cartão de crédito ou débito aquando do registo para utilização do Serviço. Ao fornecer o serviço de pagamento In-App (“**Pagamento In-App**”), a Bolt atua como agente comercial dos Operadores. Cada Operador autorizou a Bolt a agir como seu agente comercial para a mediação da celebração de contratos entre o Operador e o Passageiro, incluindo o poder de aceitar pagamentos dos Passageiros e de os encaminhar para o Operador. A obrigação do Passageiro para com o Operador que forneceu o Serviço de Transporte será cumprida quando for dada a ordem de pagamento para transferir os valores devidos para a conta bancária da Bolt. O Passageiro é responsável por assegurar que o pagamento é efetuado e por assegurar que estão disponíveis fundos suficientes para o efeito.

8.2 A Bolt recebe os pagamentos do Passageiro feitos por via Pagamento In-App e encaminha-o para o Operador. Poderão ser solicitados dados adicionais ao Passageiro pela Bolt a fim de verificar o método de pagamento.

8.3 A Bolt não é responsável por possíveis custos cobrados por terceiros (por exemplo, operadores móveis, taxas bancárias) relativos aos pagamentos por via Pagamento In-App. Estes prestadores de serviços podem cobrar ao Passageiro taxas adicionais ao processar pagamentos relacionados com o Pagamento In-App da Bolt. A Bolt não é responsável por tais taxas e renuncia a qualquer responsabilidade a este respeito. O seu método de pagamento

pode também estar sujeito a termos e condições adicionais impostos pelo fornecedor de serviços de pagamento de terceiros aplicável; o Passageiro poderá rever estes termos e condições antes de utilizar o seu método de pagamento.

8.4 A Bolt será responsável pelo funcionamento do Pagamento In-App e prestará apoio na resolução de problemas relacionados com o Pagamento In-App. A resolução de reclamações relacionadas com o In-App Payment será tratada pela Bolt. Para o serviço de apoio ao pagamento, o Passageiro deverá contactar: info@bolt.eu ou portugal@bolt.eu.

8.5 Se não for possível à Bolt cobrar um valor referente ao Preço da Viagem ou qualquer outro valor no cartão de crédito ou débito do Utilizador e se ainda não tiver recebido o pagamento no prazo de 14 dias após o envio da informação, a Bolt reserva-se o direito de suspender ou desativar temporariamente todo ou parte do acesso do Utilizador ao Serviço (sem qualquer responsabilidade para o Utilizador), sem ficar sujeita a qualquer obrigação de fornecer parte ou a totalidade do Serviço enquanto o valor em causa não for debitado. Isto não afeta quaisquer outros direitos e recursos que sejam disponibilizados à Bolt (na qualidade de agente de cobrança de pagamento do Operador), e ao Operador.

8.6 No final de cada Serviço de Transporte, é emitida uma fatura-recibo, e enviada para o endereço de e-mail com que o Utilizador fez o registo na Aplicação.

8.7 Caso seja apresentada e aceite uma reclamação por ter sido cobrado um valor excessivo no Serviço de Transporte do Utilizador, a diferença será reembolsada através de um código promocional que será disponibilizado e poderá ser descontado na próxima viagem, devendo ser aplicado para o efeito na opção “métodos de pagamento – aplicar código promocional”.

8.8 O Passageiro pode optar por pagar uma gratificação ao Motorista ao serviço do Operador utilizando o serviço de Pagamento In-app. A gratificação pode ser paga através do Pagamento In-app pelos meios autorizados pela Bolt para o efeito. A Bolt não receberá qualquer comissão pela corretagem da gratificação e a mesma será transferida para o Motorista no valor total, excluindo quaisquer impostos, se aplicável. A Bolt reserva-se o direito de reter a gratificação, se suspeitar que a mesma tem origem fraudulenta ou ilegal, que se destina a um fim não relacionado com o serviço prestado ou que seja utilizada para fins contrários aos presentes Termos de Serviço.

1. Disposições da App Store da Apple

9.1 A presente cláusula 9 aplica-se sempre que a Aplicação tenha sido adquirida na App Store da Apple. O Passageiro reconhece e aceita que os Termos de Serviço se aplicam entre o Passageiro e a Bolt, e não a Apple, Inc. ("Apple") e que a Apple não tem responsabilidade para com a Aplicação ou respetivos conteúdos. A utilização da Aplicação deve cumprir os Termos de Serviço da App Store.

9.2 O Passageiro reconhece e concorda que a Apple não tem qualquer obrigação de fornecer quaisquer serviços de manutenção e suporte relativamente à Aplicação. Em caso de qualquer incumprimento por parte da Aplicação da garantia vigente, o Passageiro pode notificar a Apple, e (quando aplicável) a Apple reembolsará o valor de compra; até ao limite máximo permitido pela lei aplicável, a Apple não terá qualquer outra obrigação relativamente à Aplicação, e quaisquer outras reclamações, perdas, responsabilidades, danos, custos ou despesas atribuíveis a qualquer não conformidade de qualquer garantia será exclusivamente regido pelos presentes Termos de Serviço e qualquer lei aplicável à Bolt como fornecedor da Aplicação.

9.3 O Passageiro reconhece que a Apple não é responsável por abordar todas as suas reivindicações ou de terceiros relativamente à Aplicação ou à sua posse e/ou utilização da Aplicação, incluindo, mas não se limitando a: (i) ações de responsabilidade pelo produto; (ii) qualquer alegação de que a Aplicação não cumpre eventuais requisitos legais ou regulamentos aplicáveis; e (iii) reivindicações decorrentes da defesa do consumidor ou legislação

semelhante; e todas estas reivindicações são regidas exclusivamente pelos Termos de Serviço e qualquer lei aplicável à Bolt na qualidade de fornecedor do software.

9.4 O Passageiro reconhece que, em caso de qualquer reivindicação de terceiros de que a Aplicação ou a sua posse e utilização viola os direitos de propriedade intelectual de terceiros, a Bolt, não a Apple, será a única responsável pela investigação, defesa, acordo e quitação de qualquer alegada violação de propriedade intelectual na medida exigida pelos presentes Termos de Serviço.

9.5 O Passageiro declara e garante que (i) não se encontra num país sujeito a Embargo governamental dos E.U.A., ou que tenha sido designado pelo governo dos E.U.A. como um país que "apoia terroristas"; e (ii) que não integra qualquer lista do governo dos E.U.A. de indivíduos proibidos ou restritos.

9.6 O Passageiro e a Bolt reconhecem e concordam que a Apple, e as subsidiárias da Apple, são terceiros beneficiários dos presentes Termos de Serviço no que concerne a sua licença da Aplicação, e que, mediante a aceitação dos termos e condições dos presentes Termos de Serviço, a Apple reserva-se o direito (e será considerado como tendo aceite o direito) de fazer cumprir os presentes Termos de Serviço no que concerne a sua licença da Aplicação contra o Passageiro como terceiro beneficiário da mesma.

1. Disposições da Play Store da Google

A presente cláusula 10 aplica-se sempre que a Aplicação tenha sido adquirida na Play Store da Google.

1. O Passageiro reconhece que os Termos de Serviço dizem respeito ao contrato entre o Passageiro e a Bolt, e não com a Google, Inc. ("Google");
2. A utilização da Aplicação deve cumprir os Termos de Serviço vigentes à data da Play Store da Google;
3. A Google é apenas um fornecedor da Play Store da Google onde o Passageiro obteve a Aplicação;
4. A Bolt, e não a Google, é o único responsável pela sua Aplicação;
5. A Google não tem qualquer obrigação ou responsabilidade relativamente à Aplicação ou aos respetivos Termos de Serviço; e
6. O Passageiro reconhece e concorda que a Google é um terceiro beneficiário dos Termos de Serviço relativamente à Aplicação da Bolt.

1. Conteúdo do Utilizador

A Aplicação pode conter conteúdos criados pelos Passageiros, incluindo comentários, opiniões e informações. O Passageiro confirma que qualquer texto, imagens ou qualquer outra informação disponibilizada por si no decurso da utilização do Serviço ("Conteúdo do Utilizador") deve cumprir a Regras de Utilização Aceitável (tal como definida na cláusula 12). A Bolt não é responsável por tal Conteúdo do Utilizador (salvo se tiver conhecimento de conteúdo manifestamente ilegal e não atue prontamente para o remover ou impedir o acesso ao mesmo), e não partilha necessariamente as opiniões expressas em tais conteúdos.

1. Regras de Utilização Aceitável

12.1 Esperamos que use a Aplicação Bolt de boa-fé e respeite os Operadores TVDE, Operadores Táxi e Motoristas em representação destes registados na Plataforma, bem como os colaboradores da Bolt em conformidade com as Diretrizes de conduta na Plataforma Bolt para passageiro e estes Termos e Condições Gerais.

12.2 Para além dos restantes requisitos dos presentes Termos de Serviço, esta secção descreve as regras específicas que se aplicam à utilização do Serviço pelo Passageiro (as "Regras de Utilização Aceitável").

12.3 Ao utilizar o Serviço, o Passageiro não deve:

1. contornar, desativar ou interferir de qualquer outra forma com a segurança relacionada com características do Serviço;
2. permitir que outra pessoa utilize o Serviço em seu nome, a menos que tal pessoa esteja autorizada por si e seja maior de idade ou esteja acompanhada por adulto;
3. usar o Serviço caso tenha sido suspenso ou banido de o fazer;
4. modificar, interferir, interceptar, interromper ou piratear o Serviço;
5. utilizar indevidamente o serviço, introduzindo conscientemente vírus, Trojans, worms, bombas de lógica ou outros materiais que possam prejudicar o Serviço ou qualquer Utilizador do equipamento do Serviço;
6. recolher outras informações do Serviço que não estejam previstas nos presentes Termos de Serviço;
7. submeter ou contribuir com qualquer Conteúdo do Utilizador que contenha nudez ou violência, ou seja abusivo, ameaçador, obsceno, enganador, falso ou ofensivo;
8. submeter ou contribuir com qualquer Conteúdo do Utilizador do qual não seja proprietário ou que não tenha o direito de usar ou de outra forma viole os direitos de autor, marca comercial ou outros direitos de terceiros;
9. usar qualquer Conteúdo do Utilizador em violação de quaisquer termos de licenciamento especificados pelo proprietário;
10. submeter ou contribuir com qualquer informação ou comentário sobre outra pessoa sem autorização da mesma;
11. usar qualquer sistema automatizado, incluindo, mas não se limitando a "bots", "aranhas" ou "leitores off-line" para aceder ao Serviço de forma a enviar ao Serviço mais mensagens de pedido do que um ser humano poderia produzir razoavelmente no mesmo período de tempo;
12. usar o Serviço de forma maliciosa (por exemplo, retendo o pagamento pela prestação do Serviço de Transporte, cometendo fraude);
13. Utilizar no registo nomes de Utilizador provocadores, vingativos ou ameaçadores;
14. defender, promover ou envolver-se em qualquer conduta ilegal ou criminosa ou conduta que cause danos ou ferimentos a qualquer pessoa ou bem, incluindo motoristas;
15. ameaçar, abusar ou invadir a privacidade, ou causar incómodo, inconveniência ou ansiedade desnecessária ou assediar, aborrecer, ofender, envergonhar, alarmar ou incomodar qualquer outra pessoa, incluindo Motoristas e colaboradores da Bolt;
16. exibir comportamentos agressivos, ameaçadores, ofensivos ou desrespeitadores, quer físicos, quer orais e escritos, bem como proferir discursos de ódio perante qualquer pessoa, incluindo Motoristas e colaboradores da Bolt;
17. danificar os veículos dos Operadores TVDE;
18. cancelar viagens abusivamente, como por exemplo cancelar múltiplos pedidos de Serviço de Transporte de forma sucessiva num período de 24 (vinte e quatro) horas; e
19. deixar à espera demasiado tempo o Motorista de forma abusiva.

12.4 O incumprimento das Regras de Utilização Aceitável constitui uma violação grave dos presentes Termos de Serviço e pode resultar em uma ou todas as medidas que se seguem (com ou sem aviso prévio):

1. emissão de um aviso dirigido ao Passageiro;
2. remoção imediata, temporária ou definitiva de qualquer Conteúdo do Utilizador;
3. perda imediata, temporária ou definitiva do direito do Passageiro de utilizar o Serviço da Bolt (incluindo suspensão do acesso à Plataforma ou mesmo cancelamento definitivo do mesmo);

4. ação judicial contra o Passageiro, incluindo processo de reembolso de todos os custos (incluindo, mas não se limitando a, custos administrativos e legais razoáveis) resultantes da violação;
5. a divulgação de tais informações às autoridades conforme a Bolt considerar razoavelmente necessário.

12.5 As ações descritas na cláusula 12.3 não são limitadas e a Bolt pode tomar qualquer outra ação que considere razoavelmente apropriada.

12.6. Caso não concorde com a suspensão ou cancelamento definitivo do acesso à Plataforma, o Utilizador poderá recorrer da decisão junto do apoio ao cliente da Bolt através da App e/ou dispor dos meios de resolução alternativa de litígios, melhor descritos na Cláusula 17.

12.7. Para garantir a segurança da Plataforma Bolt para todos os utilizadores, a Bolt pode pedir aos Passageiros que verifiquem a sua identidade. Se a Bolt não conseguir verificar a identidade do Passageiro, o serviço da Bolt pode ser suspenso para o Passageiro até que o processo de verificação seja concluído.

1. Política de avisos e suspensão

13.1. Qualquer pessoa pode contactar a Bolt enviando um aviso (um "Aviso de Violação") se qualquer conteúdo disponível através do Serviço da Bolt violar os seus direitos ou não cumprir as suas Regras de Utilização Aceitável. O Aviso de Violação deve ser enviado por email para o endereço portugal@bolt.eu. Para o efeito, devem ser fornecidas as seguintes informações:

1. nome e contactos;
2. uma declaração explicando detalhadamente a razão pela qual considera que o conteúdo disponível através do Serviço da Bolt viola os seus direitos, ou não cumpre as Regras de Utilização Aceitável; e
3. disponibilização do link de acesso a outros meios de identificação do conteúdo problemático.

13.2 A Bolt tomará as medidas que considere adequadas de acordo com a natureza do Aviso de Violação e empreenderá esforços para fornecer uma resposta num período de tempo razoável sobre a medida que propõe implementar.

1. Termo da relação contratual entre a Bolt e o Passageiro

14.1 O Utilizador pode terminar os presentes Termos de Serviço fechando a sua Conta a qualquer momento ou deixando de utilizar a Aplicação.

14.2 Se o Passageiro pretender eliminar a sua conta, deverá seguir as indicações disponíveis no seu perfil na Aplicação.

14.3 A Bolt reserva-se o direito de terminar os presentes Termos de e de suspender o acesso do Passageiro à Aplicação e à sua utilização do Serviço com efeito imediato em caso de violação das Regras de Utilização Aceitável, ou incumprimento dos termos e condições definidos para o acesso e utilização do Serviço, incluindo os presentes Termos de Serviço, ou caso a Bolt considere necessário proteger a integridade da Bolt ou a segurança dos Operadores ou dos Motoristas ao seu serviço, em particular em resultado de uma queixa crime comunicada à Bolt ou no caso do cometimento de um crime.

14.4 A Bolt reserva-se igualmente o direito de suspender o Serviço, desde que essa intenção seja comunicada ao Utilizador previamente em prazo razoável.

14.5 Se o Passageiro ou a Bolt determinarem a cessação da utilização do Serviço por parte do Passageiro ou em caso de suspensão do Serviço nos termos previstos na presente secção, a Bolt reserva-se o direito de eliminar o seu Conteúdo do Utilizador ou qualquer outra informação guardada sobre o Passageiro. Consequentemente, o Passageiro também abdica de qualquer direito que tenha para usar o Serviço ou para aceder a qualquer conteúdo fornecido por pela Bolt nos termos do Serviço, qualquer conteúdo fornecido pelos Operadores ou o seu Conteúdo

do Utilizador. A Bolt não pagará qualquer compensação por quaisquer perdas.

14.6 O termo da utilização do Serviço por parte do Passageiro e o cancelamento da sua Conta não implica o cancelamento de qualquer obrigação de pagamento de eventuais valores em dívida à Bolt.

1. A responsabilidade/obrigação da Bolt para com o Passageiro

15.1 O Serviço da Bolt disponibiliza conteúdo de terceiros, tais como Conteúdo de Utilizador, disponibilidade de Motorista e valores estimados de Preços da Viagem. Uma vez que a Bolt não produz tais conteúdos de terceiros, está isenta de qualquer responsabilidade relativamente aos mesmos.

15.2. Devido à natureza da Internet e da tecnologia, o Serviço e a Aplicação são prestados no "estado em que se encontram" e da forma "em que estão disponíveis". Isto significa que não é possível à Bolt garantir que a utilização do Serviço pelo Passageiro e o seu acesso à Aplicação serão ininterruptos, sem atrasos, sem erros ou que correspondam às suas expectativas e não assume qualquer compromisso relacionado com o desempenho ou a disponibilidade do Serviço nos presentes Termos de Serviço e, na medida em que isso seja possível, exclui quaisquer compromissos eventualmente previstos por lei.

15.3 Nos limites permitidos por lei, a Bolt não aceita qualquer responsabilidade por qualquer reivindicação decorrente da prestação do Serviço.

15.4 Em todos os casos, a Bolt não assume qualquer responsabilidade por eventuais perdas ou danos que não sejam razoavelmente previsíveis.

15.5 O Passageiro assume a responsabilidade por quaisquer encargos, custos, despesas, danos e prejuízos sofridos ou incorridos pela Bolt relativamente à sua utilização de Serviços de Transporte.

15.6 Como a disponibilidade dos serviços oferecidos através da Aplicação depende do comportamento dos Operadores e dos Motoristas ao seu serviço, a Bolt não garante que o Passageiro terá sempre disponíveis ofertas para a prestação de Serviços de Transporte.

1. Apresentação de reclamações

16.1 O Passageiro poderá apresentar reclamação quanto à utilização do Serviço através dos meios adequados disponibilizados na Aplicação.

16.2. O Passageiro poderá ainda apresentar reclamação através do endereço portugal@bolt.eu e tentar resolver informalmente a mesma com a Bolt.

16.3. A Bolt tem o direito de suspender, por um período de tempo razoável e após ter emitido um aviso prévio, o processamento de avisos e reclamações submetidas através do Sistema Interno de Tratamento de Reclamações por Passageiros, Operadores TVDE e Motoristas que atuam em nome de Operadores TVDE que frequentemente submetem avisos ou reclamações que são manifestamente infundadas. Ao avaliar as circunstâncias da suspensão, a Bolt considera o seguinte:

- (a) o número absoluto de itens de conteúdo manifestamente ilegal ou de avisos ou reclamações manifestamente infundados, apresentados num mês;
- (b) A proporção relativa de notificações e queixas em relação ao número total de elementos de informação fornecidos ou de notificações apresentadas num mês;
- (c) A gravidade da utilização abusiva dos mecanismos de ação de informação; e
- (d) (se aplicável) a intenção do queixoso de apresentar queixas manifestamente infundadas.

16.4. No caso improvável de não ser possível resolver a reclamação nos termos acima referidos, o Passageiro pode recorrer à resolução alternativa de litígios melhor descrita na cláusula 17.

1. Resolução Alternativa de Litígios

17.1. Em caso de litígio de consumo, definido nos termos do disposto na Lei n.º 144/2015, de 8

de setembro, o Passageiro pode recorrer à entidade de resolução alternativa de litígios de consumo competente.

17.2. Sem prejuízo do disposto na legislação, nos estatutos e nos regulamentos a que as entidades de resolução alternativa de litígios de consumo se encontram vinculadas, o Passageiro pode optar pela plataforma europeia de resolução de litígios em linha disponível em <https://webgate.ec.europa.eu/odr> ou pela entidade de resolução alternativa de litígios de consumo competente para o efeito.

1. Alterações ao Serviço

18.1 A Bolt está constantemente a atualizar e a melhorar o Serviço para procurar formas de prestar serviços e fornecer recursos novos e inovadores. As melhorias e as atualizações também são feitas para refletir a mudança de tecnologias, preferências, comportamentos e a forma como as pessoas usam a Internet e o nosso Serviço.

18.2 Para tal, pode ser necessário atualizar, redefinir, suspender a oferta e/ou fornecer apoio de uma determinada parte do Serviço, ou recurso relacionado com o Serviço. Estas alterações ao Serviço podem afetar as atividades anteriores do Passageiro relativamente ao Serviço, características que utiliza e o seu Conteúdo de Utilizador ("Elementos do Serviço"). Quaisquer alterações ao Serviço podem implicar a eliminação ou redefinição dos Elementos do Serviço do Passageiro.

18.3 O Passageiro concorda que uma das características-chave do Serviço da Bolt é o facto de ser suscetível de alterações ao longo do tempo, o que permite garantir que o Passageiro tem acesso ao Serviço. Após a implementação de alterações ao Serviço, a sua utilização continuada do Serviço implica a aceitação das alterações ao Serviço. O Passageiro tem liberdade para cessar a utilização do Serviço a qualquer momento.

1. Alterações aos Termos de Serviço

19.1 Os presentes Termos de Serviço podem ser oportunamente alterados, mas a versão mais atual estará sempre disponível em <https://bolt.eu/legal/>.

19.2 Geralmente, as alterações serão justificadas pela implementação de novas funcionalidades no Serviço, alterações à legislação ou sempre que a Bolt precise esclarecer a sua posição relativamente a algo.

19.3 Normalmente, a Bolt tentará avisar os Utilizadores antes da entrada em vigor de novas condições. No entanto, por vezes as alterações têm de ser feitas imediatamente, nesse caso, serão implementadas sem qualquer aviso. Se o Passageiro continuar a utilizar a Aplicação, considerar-se-á que aceita as alterações aos Termos de Serviço.

1. Documentos que se aplicam à relação da Bolt com os Passageiros

20.1 É intenção da Bolt basear-se nestes Termos de Serviço, aquando da redação dos termos do contrato com os Passageiros para a prestação do Serviço. Se parte dos presentes Termos de Serviço não puder ser aplicada, os restantes Termos do Serviço permanecerão vigentes.

20.2 Se o Passageiro não cumprir os presentes Termos de Serviço e a Bolt não agir imediatamente, tal não significa que abdica de qualquer direito, podendo ainda tomar medidas futuramente.

1. Autonomia das Cláusulas

Na eventualidade de qualquer disposição dos presentes Termos de Serviço ser considerada ilegal ou inexecutável, tal não afetará a aplicabilidade e plena vigência das restantes disposições.

1. Legislação e foro

Será aplicada a legislação portuguesa para a resolução de todos os litígios resultantes dos presentes Termos de Serviço, bem como, para a sua interpretação. Os tribunais portugueses terão jurisdição não exclusiva sobre quaisquer litígios decorrentes ou relacionados com a

utilização do Serviço.

1. Contacto e comentários

23.1 Se o Utilizador precisar contactar a Bolt relativamente aos presentes Termos de Serviço ou acerca de qualquer outro documento mencionado nos mesmos, pode contactar a Bolt para o seu serviço de apoio ao cliente (disponível em <http://help.bolt.eu>) ou enviar um email para o endereço portugal@bolt.eu.

23.2 A Bolt está disponível para receber a opinião dos seus Utilizadores e interessada em receber sugestões para melhoria da prestação do Serviço. Isto permite-nos oferecer sugestões aos Operadores TVDE para melhorar a qualidade do seu serviço. Ao partilhar com a Bolt os seus comentários, o Utilizador concorda que está a abdicar de quaisquer direitos sobre os mesmos, pelo que a Bolt pode usar e permitir que outras pessoas os possam utilizar sem qualquer restrição e sem qualquer remuneração associada.

ANEXO A

Contrato de Serviços de Transporte –

aplicável a Serviços de Transporte fornecidos por um Operador Táxi

Os presentes termos e condições constituem um contrato juridicamente vinculativo (o "Contrato de Serviços de Transporte") entre as pessoas ("Passageiro" ou "Utilizador"), que solicitam o transporte em veículos ("Serviços de Transporte") e os fornecedores dos Serviços de Transporte ("Operadores Táxi") através da App Bolt.

A Plataforma Bolt permite aos Utilizadores pedir, comparar, seleccionar de e/ou reservar Serviços de Transporte em táxi ("Pedidos de Viagem") diretamente de e com uma variedade de Operadores Táxi participantes. A Bolt fornece uma plataforma para facilitar os Pedidos de Viagem diretamente entre os Utilizadores e Operadores Táxi.

Todos os termos que não se encontrem definidos no presente Contrato de Serviços de Transporte têm o significado definido nos Termos e Condições Gerais acordados entre a Bolt e os Operadores Táxi de que o presente Contrato de Serviços de Transporte se encontra anexo. OS UTILIZADORES E OPERADORES TÁXI RECONHECEM PELO PRESENTE QUE A BOLT NÃO PRESTA SERVIÇOS DE TRANSPORTE NEM ATUA COMO UM OPERADOR TÁXI DE TRANSPORTE EM VEÍCULOS.

Os Serviços de Transporte são fornecidos por operadores licenciados pelo Instituto da Mobilidade e dos Transportes (IMT, I.P.), de acordo com o Decreto-lei n.º 101/2023, de 31 de outubro.

Sempre que os Serviços de Transporte são fornecidos por um Operador Táxi, o Utilizador celebra um contrato com o Operador Táxi, nos termos do presente Contrato de Serviços de Transporte.

O Operador Táxi obriga-se:

- a assegurar que o Motorista ao seu serviço transporta o Utilizador desde o seu ponto de recolha até ao seu ponto de destino, sujeito a circunstâncias imprevistas relevantes (por exemplo, uma avaria mecânica). É o Operador Táxi quem determina quando é que está a prestar Serviços de Transporte, pelo que pode aceitar, declinar ou ignorar Serviços de Transporte, sem prejuízo das regras relativas à prestação obrigatória de serviços, ao regime de estacionamento e ao abandono do exercício da atividade, previstas designadamente nos artigos 19.º, 24.º, 25.º, e 26.º do Decreto-lei n.º 101/2023, de 31 de outubro;
- a prestar (ou a assegurar que cada Motorista ao seu serviço presta) os Serviços de Transporte através da App Bolt com observância da legislação e regulamentação aplicáveis vigentes em Portugal, quer sejam nacionais, regionais, municipais ou internacionais, incluindo, mas não se limitando a, possuir todas as licenças necessárias

para o efeito, nomeadamente as previstas para a atividade de transportes em táxi. O Operador Táxi reconhece que é responsável por qualquer violação de quaisquer leis e regulamentos, quer nacionais, regionais, municipais, ou internacionais, que possam decorrer da prestação dos Serviços de Transporte;

- a assegurar que os Motoristas ao seu serviço estão inscritos na Bolt App, a fim de fornecer os Serviços de Transporte através da Bolt App;
- a fornecer (ou a assegurar que cada Motorista ao seu serviço fornece) os Serviços de Transporte de forma profissional, em conformidade com as melhores práticas do sector de transportes;
- a ter sempre, e a garantir que os Motoristas que atuam em sua representação também têm, seguros automóveis válidos, seguros de responsabilidade civil (se aplicável) e quaisquer outros seguros que sejam exigidos na jurisdição aplicável para a prestação de serviços de transporte de passageiros em táxi;
- a assegurar que os veículos afetos aos Serviços de Transporte por si fornecidos se encontram registados na App Bolt e que cumprem com todos os requisitos e normas legais relativos à sua circulação, estacionamento e utilização para fins de transporte de passageiros em táxi;
- a assegurar que os veículos afetos aos Serviços de Transporte se encontram devidamente licenciados nos termos da legislação aplicável, designadamente, o disposto no artigo 12.º do Decreto-lei n.º 101/2023, de 31 de outubro;
- a assegurar que a prestação dos Serviços de Transporte pelos Motoristas ao seu serviço cumpre com as disposições acordadas pelo Contrato celebrado entre a Bolt e o Operador Táxi quanto ao Preço da Viagem, formas de pagamento e acordo quanto à tarifa contratada. O Preço da Viagem é estabelecido conforme aplicável, ao abrigo designadamente de tarifa a percurso, tarifa que resulte do taxímetro ou tarifa relativa a serviço a contrato de acordo com o disposto no Decreto-Lei n.º 101/2023, de 31 de outubro e regulamentação em vigor. O Utilizador reconhece e aceita a aplicação da tarifa no momento em que aceita os Serviços de Transporte e que a tarifa é acordada pela Bolt com o Operador Táxi a seu favor, e
- a cumprir todas as exigências relativas ao acesso e exercício da atividade de transportes em táxi, incluindo as relativas ao licenciamento para exercício da atividade, previstas designadamente no Decreto-lei n.º 101/2023, de 31 de outubro.
- a não transportar, nem permitir que os Motoristas que atuam em Sua representação transportem itens proibidos enquanto utilizam a Aplicação Bolt e os Serviços Bolt, salvo indicação em contrário nas leis aplicáveis. O Operador Táxi e/ou os Motoristas que atuam em Sua representação podem recusar a prestação dos Serviços de Transporte ao possuidor não autorizado dos itens proibidos. Os itens proibidos incluem, entre outros: (i) armas de fogo e respetivas peças, munições, armas brancas, outros artigos especialmente concebidos para ataque e defesa; (ii) substâncias inflamáveis, combustíveis, explosivos e radioativos ou outras substâncias ionizantes, munições, gases, materiais infecciosos, venenosos ou corrosivos que, pela sua natureza, possam constituir um perigo para o ambiente; (iii) drogas e outras substâncias psicotrópicas sujeitas a controlo especial nos termos da legislação; (iv) quaisquer outros objectos ou artigos que não possam ser transportados por lei e que não possam ser transportados sem licenças, autorizações e aprovações adicionais.

O Operador Táxi e o Utilizador concordam que quaisquer alterações ou cancelamentos de uma viagem devem ser feitos em conformidade com os termos definidos na Plataforma Bolt e que os termos estabelecidos na Plataforma Bolt prevalecerão em relação a qualquer falta de

comparência do Utilizador e quaisquer reembolsos ou devoluções eventualmente devidas ao Utilizador.

O Utilizador concorda que:

- O Preço da Viagem é cobrado por cada Serviço de Transporte realizado por solicitação do Utilizador e mediado através da App Bolt;
- Para a Prestação dos Serviços de Transporte são adotadas as regras de formação de tarifas previstas no Decreto-Lei n.º 101/2023, de 31 de outubro e respetiva regulamentação, nomeadamente a Convenção de Preços em Vigor, sendo aplicável e quando disponível na App Bolt designadamente as seguintes tarifas: (i) a taxímetro, em função da distância percorrida e dos tempos de espera; (ii) a percurso, em função dos preços definidos para os respetivos itinerários, tendo em conta o estabelecido pelas autoridades de transportes; e/ou (iii) a contrato, neste caso, aplicando-se as respetivas variáveis específicas para o cálculo do Preço da Viagem.
- Na tarifa a taxímetro, quando o Utilizador pede um Serviço de Transporte, a Bolt apenas fornece ao Utilizador e Motorista de serviço de Táxi, através da App Bolt, um intervalo de preço estimado para o Preço da Viagem, que tem em conta a legislação aplicável. Este intervalo de preço é fornecido apenas a título indicativo e não é vinculativo nem para o Operador de Táxi nem para a Bolt. Uma vez concluído o Serviço de Transporte, o Preço da Viagem final deverá ser o indicado no taxímetro o qual é indicado pelo Motorista ao serviço do Operador de Táxi na App Bolt e comunicado ao Utilizador. A Taxa de Intermediação Bolt será calculada com base no Preço da Viagem final.
- Quando for aplicável a tarifa a contrato (tarifa C), o Operador Táxi e o Utilizador pelo presente acordam que o preço da Viagem calculado os termos da tarifa a contrato acordada entre a Bolt e o Operador Táxi é aplicável aos Serviços de Transporte. O Utilizador reconhece e aceita a aplicação da tarifa a contrato acordada entre a Bolt e o Operador Táxi no momento em que aceita os Serviços de Transporte;
- No âmbito da tarifa a contrato, o Preço da Viagem será calculado tendo por base fatores variáveis, incluindo (mas não limitado a) a distância da viagem conforme determinado pelo sistema GPS, a duração da viagem, a flutuação do mercado local, bem como quaisquer taxas aplicáveis;
- A procura é um fator determinante para o cálculo do Preço da Viagem, quando é aplicável a tarifa a contrato. O preço descrito acima pode ser multiplicado por 0,1 a 2 de acordo com o algoritmo do Software que determina a procura no momento da viagem;
- Este Preço da Viagem (calculado conforme descrito acima) pode mudar se o Passageiro mudar de destino durante a viagem, se a viagem for substancialmente mais longa do que o originalmente estimado (devido ao tráfego ou outros fatores externos), ou quando outras circunstâncias inesperadas não imputáveis à Bolt que alterem as características da viagem (por exemplo, a estrada conter portagens). O Preço da Viagem também pode ser recalculado se o Utilizador solicitar uma alteração da rota inicialmente indicada;
- O Utilizador só poderá pagar o Preço da Viagem referente ao Serviço de Transporte através de Pagamento In-App. Se durante o pagamento não for exibido qualquer erro técnico ou de outro tipo, o Operador Táxi não pode solicitar um montante à parte pelo Preço da Viagem ao Utilizador;
- A Bolt está isenta da obrigação de quaisquer pagamentos ao Operador Táxi devidos pelo Utilizador se o Pagamento In-App falhar caso o cartão de crédito do Utilizador ou o pagamento por dispositivo móvel seja cancelado, ou não seja bem-sucedido, por razões não imputáveis à Bolt;
- A Bolt reserva o direito de ajustar o Preço da Viagem em casos onde é detetada uma

irregularidade (como não dar a viagem por terminada na App Bolt após os Serviços de Transporte terem sido totalmente realizados) ou em caso de ser detetado um erro técnico que afete o preço final. A Bolt também pode ajustar o preço em caso de existirem razões fundadas e legítimas para crer foi cometida fraude ou surja uma reclamação de um Passageiro que indica uma violação das obrigações do Operador Táxi nos termos do Contrato entre a Bolt e o Operador Táxi ou uma violação das disposições legais e regulamentares aplicáveis à prestação dos Serviços de Transporte. A Bolt somente exercerá este direito de forma razoável e justificada; e,

- A Bolt não será responsabilizada por quaisquer tentativas de fraude, cometidas pelos Utilizadores, no âmbito de viagens realizadas, cuja distância seja superior a 100 Km, ou cujo preço final, para o Utilizador, seja superior a € 60,00 (sessenta euros). Assim, a Bolt declara que, para este tipo de viagem, não se responsabiliza se a cobrança pelo pagamento no cartão do Utilizador não possa ser efetuada.

O Utilizador e o Operador Táxi concordam que os eventuais litígios entre si devem ser dirimidos diretamente entre essas partes.

As reclamações de Utilizadores relacionadas com o serviço tecnológico prestado pela App Bolt, incluindo pagamentos, devem ser apresentadas no Livro de Reclamações Eletrónico da Bolt disponível na App, enquanto que as reclamações que tenham por objeto o serviço de transporte prestado pelo Operador Táxi e/ou pelo Motorista que atua em sua representação, devem ser apresentadas no Livro de Reclamações Eletrónico do Operador de Táxi, que é obrigatório de acordo com a lei aplicável.

Este Contrato de Serviços de Transporte será regido e implementado de acordo com as leis de Portugal.

ANEXO B

Contrato de Serviços de Transporte – aplicável a Serviços de Transporte fornecidos por um Operador TVDE

Os presentes termos e condições constituem um contrato juridicamente vinculativo (o "Contrato de Serviços de Transporte") entre as pessoas ("Passageiro" ou "Utilizador"), que solicitam o transporte em veículos TVDE ("Serviços de Transporte") e os fornecedores dos Serviços de Transporte ("Operadores TVDE") através da App Bolt.

A Plataforma Bolt permite aos Utilizadores pedir, comparar, selecionar de e/ou reservar Serviços de Transporte em veículo ("Pedidos de Viagem") diretamente de e com uma variedade de Operadores TVDE participantes. A Bolt fornece uma plataforma para facilitar os Pedidos de Viagem diretamente entre os Utilizadores e Operadores TVDE.

Todos os termos que não se encontrem definidos no presente Contrato de Serviços de Transporte têm o significado definido nos Termos e Condições Gerais acordados entre a Bolt e os Operadores TVDE de que o presente Contrato de Serviços de Transporte se encontra anexo.

OS UTILIZADORES E OPERADORES TVDE RECONHECEM PELO PRESENTE QUE A BOLT NÃO PRESTA SERVIÇOS DE TRANSPORTE NEM ATUA COMO UM OPERADOR TVDE; CONTUDO A BOLT É SOLIDARIAMENTE RESPONSÁVEL PELO CUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES DECORRENTES DO CONTRATO DE SERVIÇOS DE TRANSPORTE, SEM PREJUÍZO DO DIREITO DE REGRESSO SOBRE O OPERADOR TVDE .

Os Serviços de Transporte são fornecidos por operadores licenciados pelo Instituto da Mobilidade e dos Transportes (IMT, I.P.), de acordo com a Lei n.º 45/2018, de 10 de agosto no continente, pela Direção Regional de Economia e Transportes Terrestres (DRETT) quando exerçam atividade na Região Autónoma da Madeira de acordo com o Decreto Legislativo Regional 14/2020/M, de 2 de outubro ou pela Subdireção Regional dos Transportes Terrestres

(SRTT) dos Açores de acordo com o Decreto Legislativo Regional n.º 10/2022/A, de 24 de maio

Sempre que os Serviços de Transporte são fornecidos por um Operador TVDE, o Utilizador celebra um contrato com o Operador TVDE, nos termos do presente Contrato de Serviços de Transporte.

O Operador TVDE obriga-se:

- a assegurar que o Motorista ao seu serviço transporta o Utilizador desde o seu ponto de recolha até ao seu ponto de destino, sujeito a circunstâncias imprevistas relevantes (por exemplo, uma avaria mecânica). É o Operador TVDE quem determina quando é que está a prestar Serviços de Transporte, pelo que pode aceitar, declinar ou ignorar Serviços de Transporte, sem prejuízo das regras relativas à recusa de serviço, previstas na Lei n.º 45/2018, de 10 de agosto;
- a assegurar que cada Motorista ao seu serviço presta os Serviços de Transporte através da App Bolt com observância da legislação e regulamentação aplicáveis vigentes em Portugal, quer sejam nacionais, regionais, municipais ou internacionais, incluindo, mas não se limitando a, possuir todas as licenças necessárias para o efeito, nomeadamente as previstas para a atividade de motorista de TVDE. O Operador TVDE reconhece que é responsável por qualquer violação de quaisquer leis e regulamentos, quer nacionais, regionais, municipais, ou internacionais, que possam decorrer da prestação dos Serviços de Transporte;
- a assegurar que os Motoristas ao seu serviço se encontram inscritos na App Bolt a fim de poderem prestar os Serviços de Transporte através da App Bolt;
- a assegurar que cada Motorista ao seu serviço fornece os Serviços de Transporte de forma profissional, em conformidade com as melhores práticas do sector dos transportes;
- ter sempre, e garantir que os Motoristas ao serviço têm, quando aplicável, os devidos seguros automóveis válidos, seguros de responsabilidade civil e acidentes pessoais, que incluam os passageiros transportados e respectivos prejuízos, em valor não inferior ao mínimo legalmente exigido para a atividade de transporte de aluguer em veículos automóveis ligeiros de passageiros e quaisquer outros seguros que sejam exigidos na jurisdição aplicável para prestação de serviços de transporte de passageiros e concretamente de transporte em TVDE;
- a assegurar que os veículos afetos aos Serviços de Transporte por si fornecidos encontram-se inscritos na App Bolt e que cumprem com todos os requisitos e normas legais relativos à sua circulação, estacionamento e utilização para fins de transporte de passageiros em TVDE;
- a assegurar que a prestação dos Serviços de Transporte pelos Motoristas cumpre com as disposições acordadas pelo Contrato celebrado entre a Bolt e o Operador TVDE e por toda a legislação aplicável quanto ao Preço da Viagem, formas de pagamento e faturação; e
- a cumprir todas as exigências relativas ao acesso e exercício da atividade de transportes em TVDE, incluindo as relativas ao licenciamento para exercício da atividade, previstas designadamente na Lei n.º 45/2018, de 10 de agosto.
- a não transportar, nem permitir que os Motoristas que atuam em Sua representação transportem itens proibidos enquanto utilizam a Aplicação Bolt e os Serviços Bolt, salvo indicação em contrário nas leis aplicáveis. O Operador TVDE e/ou os Motoristas que atuam em Sua representação podem recusar a prestação dos Serviços de Transporte ao possuidor não autorizado dos Itens Proibidos. Os Itens Proibidos incluem, entre outros: (i) armas de fogo e respetivas peças, munições, armas brancas, outros artigos

especialmente concebidos para ataque e defesa; (ii) substâncias inflamáveis, combustíveis, explosivos e radioativas ou outras substâncias ionizantes, munições, gases, materiais infecciosos, venenosos ou corrosivos que, pela sua natureza, possam constituir um perigo para o ambiente; (iii) drogas e outras substâncias psicotrópicas sujeitas a controlo especial nos termos da legislação; (iv) quaisquer outros objectos ou artigos que não possam ser transportados por lei e que não possam ser transportados sem licenças, autorizações e aprovações adicionais.

O Operador TVDE e o Utilizador concordam que qualquer alteração ou cancelamento de um Pedido de Viagem devem ser feitos em conformidade com os termos definidos na Plataforma Bolt e que os termos estabelecidos na Plataforma Bolt prevalecerão em relação a qualquer falta de comparência do Utilizador e quaisquer reembolsos eventualmente devidas ao Utilizador.

O Utilizador concorda que:

- O Preço da Viagem é cobrado por cada Serviço de Transporte realizado por solicitação do Utilizador e mediado através da App Bolt;
- Para a prestação dos Serviços de Transporte, o Preço da Viagem será calculado tendo por base fatores variáveis, incluindo (mas não limitado a) a distância da viagem conforme determinado pelo sistema GPS, a duração da viagem, a flutuação do mercado local, bem como quaisquer taxas aplicáveis. O Utilizador reconhece que é possível que o Preço da Viagem seja inferior ou superior à estimativa inicialmente apresentada na App Bolt. Em alternativa, a App Bolt poderá propor um preço fixo pré-determinado, que o Utilizador poderá escolher, em alternativa ao preço calculado em função da distância e duração da viagem;
- A procura é um fator determinante para o cálculo do Preço da Viagem. O preço descrito acima pode ser multiplicado por 0,1 a 2 de acordo com o algoritmo do Software que determina a procura no momento da viagem;
- Este Preço da Viagem (calculado conforme descrito acima) pode mudar se o Passageiro mudar de destino durante a viagem, se a viagem for substancialmente mais longa do que o inicialmente estimado (devido ao tráfego ou outros fatores externos), ou quando outras circunstâncias inesperadas não imputáveis à Bolt que alterem as características da viagem (por exemplo, a estrada conter portagens);
- O Preço da Viagem poderá ser recalculado caso o Utilizador solicite uma alteração do percurso inicialmente indicado, ou, nas viagens realizadas na categoria “Motorista Privado”, quando seja excedido o limite máximo de horário permitido mudança na rota inicialmente indicada ou a Viagem ultrapasse os 60 (sessenta) quilómetros;
- No caso da categoria “Motorista Privado”, a mesma estará disponível para um mínimo de uma hora e um máximo de duas horas, devendo a Viagem ser terminada até ao limite máximo de duas horas. O preço da Viagem será no mínimo o valor da tarifa horária relativa à primeira hora, mesmo no caso do tempo da Viagem não atingir os 60 minutos. Após a primeira hora, o Preço da Viagem terá em conta um valor ao minuto. Não obstante o exposto, caso a Viagem exceda 60 quilómetros, independentemente da sua duração, será cobrada uma tarifa adicional por cada quilómetro excedido. As tarifas aplicáveis na categoria “Motorista Privado” estão disponíveis na App no momento em que o Passageiro solicita o serviço.
- Nos termos da Lei n.º 45/2018, de 10 de agosto, o Utilizador só poderá pagar o Preço da Viagem referente ao Serviço de Transporte através de Pagamento In-App. Se durante o pagamento não for exibido qualquer erro técnico ou de outro tipo, o Operador TVDE não pode solicitar um montante à parte pelo Preço da Viagem ao Utilizador;
- A Bolt está isenta da obrigação de quaisquer pagamentos ao Operador TVDE devidos

pelo Utilizador se o Pagamento In-App falhar caso o cartão de crédito do Utilizador ou o pagamento por dispositivo móvel seja cancelado, ou não seja bem-sucedido, por razões não imputáveis à Bolt;

- A Bolt reserva-se o direito de ajustar o Preço da Viagem em casos em que seja detectada uma irregularidade ou violação (tais como a falta de indicação de que a viagem está completa na App Bolt depois de o Serviço de Transporte ser concluído) ou caso seja detectado um erro técnico que afete o preço final. A Bolt também pode ajustar o preço em caso de existirem razões fundadas e legítimas para crer que foi cometida uma fraude ou caso uma queixa de um Passageiro indique uma violação das obrigações do Operador TVDE nos termos do presente Contrato ou uma violação da legislação e regulamentação aplicável à prestação de Serviços de Transporte. A Bolt apenas exercerá este direito de forma razoável e justificada; e
- A Bolt não se responsabiliza por quaisquer tentativas de fraude, cometidas pelos Utilizadores, no âmbito de viagens realizadas, (i) cuja distância seja superior a 100 Km, (ii) cujo preço final, para o Utilizador, seja superior a € 60,00 (sessenta euros) ou no caso da categoria “Motorista Privado”, cujo preço final, para o Utilizador seja superior a € 70,00 (setenta euros). Assim, a Bolt declara que, para este tipo de viagens, não se responsabiliza caso a cobrança pelo pagamento no cartão do Utilizador não possa ser efetuada.

O Utilizador e o Operador TVDE concordam que os eventuais litígios entre si devem ser dirimidos diretamente entre essas mesmas partes.

O Contrato de Serviços de Transporte será regido e implementado de acordo com as leis de Portugal.