Pode descarregar estes termos e condições para a sua futura referência aqui .
Data de entrada em vigor: 22 de agosto de 2024

Estes Termos e Condições (**Acordo**) são celebrados entre o utilizador (**Utilizador**) e Bolt Operations OÜ, sociedade comercial com sede em Vana- Lõuna tn 15, Tallinn 10134, Estónia, registada sob o número 14532901 (**Bolt**).

Se o Utilizador precisar entrar em contacto com a Bolt, poderá fazê-lo através dos seguintes contactos:

- Correio eletrónico: boltdrive_pt@bolt.eu
- Online: Pode contactar a nossa equipa de apoio ao cliente através da função de chat na Aplicação Bolt.

1. **Âmbito de aplicação**
2.
    1. O presente Acordo define os termos e condições aplicáveis à utilização da plataforma operada pela Bolt, que consiste numa aplicação móvel (**Aplicação Bolt**), para a prestação pela Bolt de serviços de intermediação de aluguer temporário de veículos automóveis entre o Utilizador e um terceiro prestador de serviços de aluguer de veículos automóveis de passageiros sem condutor (**Empresa**).
    2. A aceitação do pedido de um Utilizador para reservar e alugar um veículo motorizado pela Empresa constitui um contrato juridicamente vinculativo entre o Utilizador e a Empresa com a finalidade de aluguer temporário de veículos automóveis nos termos e condições definidos pela Empresa (**Serviços**). O Utilizador é informado sobre a aceitação do seu pedido pela Empresa na Aplicação Bolt.
    3. Os Serviços são prestados de forma independente pela Empresa ao Utilizador ao abrigo de um contrato celebrado entre o Utilizador e a Empresa através da Aplicação Bolt e de acordo com os termos e condições da Empresa disponibilizados ao Utilizador.
    4. A Empresa fornece os Serviços numa base independente como prestador de serviços económicos e profissionais. A Bolt não oferece, nem fornece, o aluguer de veículos automóveis ao Utilizador, não é parte no contrato entre o Utilizador e a Empresa e não é responsável pelo cumprimento desse contrato ou pela prestação dos Serviços.
    5. Os litígios decorrentes de direitos do consumidor, obrigações legais ou lei aplicável à prestação dos Serviços deverão ser resolvidos entre o Utilizador e a Empresa. Os dados relativos à Empresa e aos seus Serviços estão disponíveis na Aplicação Bolt.
    6. Os termos do presente Acordo poderão ser alterados pela Bolt, caso em que o Acordo alterado será publicado no site ou na Aplicação Bolt. O Utilizador é informado de quaisquer alterações ao presente Acordo mediante o envio pela Bolt de um aviso prévio em prazo razoável, por escrito, via e-mail e/ou através da Aplicação Bolt.
3. **Utilizar a Aplicação Bolt**
4.

1. O Utilizador deve ter pelo menos dezoito (18) anos de idade para obter acesso à Aplicação Bolt, incluindo para aceitar este Acordo.
2. A Aplicação Bolt pode ser atualizada periodicamente para proporcionar a melhor experiência possível ao Utilizador. A Aplicação Bolt só é acessível com uma ligação à Internet. Não existem requisitos técnicos específicos para a ligação à Internet, no entanto, a qualidade da experiência pode ser afetada pela velocidade da Internet.
3. O Utilizador reconhece que a funcionalidade da Aplicação Bolt pode ser limitada devido a erros técnicos ocasionais e que a Bolt não pode garantir o funcionamento ilimitado e sem falhas da Aplicação Bolt em todos os momentos.
4. Fazer o root, jailbreaking ou modificar o dispositivo móvel do Utilizador 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 a Bolt não é responsável por quaisquer perdas relacionadas com a utilização de um dispositivo móvel modificado e que não tem qualquer obrigação de apoiar a utilização de tal dispositivo.
5. Sujeito ao cumprimento do Acordo por parte do Utilizador, concedemos-lhe uma licença gratuita, limitada, não exclusiva, não sublicenciável, revogável e intransmissível para aceder e utilizar a Aplicação Bolt no seu dispositivo pessoal, apenas para efeitos do presente Acordo e em conformidade com o mesmo, o Aviso de Privacidade e os termos da loja de aplicações aplicável. Caso o direito de utilização da Aplicação Bolt seja cancelado, a licença correspondente também será cancelada.
6. A ESAB prestará serviços concebidos, fornecidos e apoiados em conformidade com as normas e melhores práticas do sector, tais como a norma ISO 27001/27002, sempre que tal seja exequível e não entre em conflito com outros requisitos acordados. Se forem processados dados de cartões de crédito, a Norma de Segurança de Dados do Sector dos Cartões de Pagamento também deve ser cumprida.

5. **Registar a sua conta**
6.

1. Depois de descarregar e instalar a Aplicação Bolt, o Utilizador deve criar uma conta de utilizador (**Conta**) e reconhecer que leu e compreendeu este Acordo e o Aviso de Privacidade disponível na Aplicação Bolt e em https://bolt.eu/legal/.
2. Durante o registo da conta, o número de telemóvel do Utilizador será associado à sua Conta e adicionado à base de dados da Bolt. O Utilizador deve registar-se fornecendo as informações solicitadas na aplicação de registo e carregando a documentação necessária. Se o Utilizador deixar de utilizar o seu número de telemóvel, deverá notificar a Bolt no prazo de 7 (sete) dias para que os dados da sua Conta possam ser anonimizados. Se não for notificada qualquer alteração ao número do Utilizador, a sua operadora móvel pode emitir o mesmo número de telemóvel para outra pessoa que pode ter acesso aos seus dados ao usar a Aplicação Bolt.
3. O Utilizador não pode registar várias Contas na Aplicação Bolt, nem pode trocar ou alugar a sua Conta a terceiros. O Utilizador não pode criar Contas falsas e ilícitas, designadamente mediante a utilização de informações falsas ou ilicitamente obtidas, ou cuja divulgação constitua um ilícito.
4. O Utilizador não deverá permitir que terceiros utilizem a sua Conta.

5. O Utilizador não deverá divulgar os dados de início de sessão da Conta a terceiros. O Utilizador é responsável por garantir a segurança da Conta e a confidencialidade dos seus dados de início de sessão.
6. Ao criar e utilizar a sua Conta, o Utilizador:
7.
    1. utilizará o seu nome verdadeiro, informações pessoais exatas e informações do cartão de pagamento para criar a Conta e manterá essas informações sempre atualizadas;
    2. pode ser solicitado a fornecer os seus dados de contacto (telefone, endereço eletrónico, endereço de residência);
    3. pode ser solicitado a fornecer uma prova de identidade sob a forma de uma fotografia da sua carta de condução, cartão de identificação ou outro documento de identificação legal emitido pelo governo para obter ou manter o acesso aos Serviços;
    4. é responsável pelo acesso, controlo e segurança da sua Conta, e responsável por todas as ações realizadas ao abrigo da sua Conta, a menos que tenha comunicado uma utilização indevida da sua Conta nos termos da Secção 3.7 do presente Acordo; e
    5. compreende que a Bolt tem o direito de suspender, restringir ou desativar a sua Conta na medida do necessário para (i) garantir a utilização legal da Aplicação Bolt, incluindo, sem limitação, para fins de prevenção de fraude, avaliação de risco, investigação e apoio ao cliente; (ii) garantir a sua conformidade com este Acordo e as regras apresentadas na Aplicação Bolt; (iii) cumprir a lei aplicável ou a ordem de um tribunal, ou de outra entidade administrativa ou organismo governamental; ou (iv) conforme estabelecido de outra forma neste Acordo.
8. O Utilizador deve notificar imediatamente a Bolt através de um dos canais de contacto acima mencionados para permitir que a Bolt bloqueie o acesso à Conta para evitar a utilização indevida no caso:
9.
    1. de qualquer acesso não autorizado ou utilização indevida da sua Conta;
    2. de perda do dispositivo móvel no qual a Aplicação Bolt está instalada;
    3. de os dados de início de sessão se perderem ou serem disponibilizados a terceiros;
    4. da sua Conta estar comprometida ou disponível para utilização por terceiros; ou
    5. de outra situação que possa causar a perda de controlo da sua Conta.

7. **Validação da carta de condução**
8.
    1. O Utilizador reconhece e aceita que para poder utilizar os Serviços deve ser titular de uma carta de condução válida em Portugal e que, nos termos da legislação aplicável, para efeitos de celebração do contrato para a prestação dos Serviços com a Empresa, é necessário que a identificação e os contactos do Utilizador constem dos termos desse contrato. Para esse fim, o Utilizador aceita inserir, manter e validar na Aplicação Bolt informação atualizada sobre a sua identidade e carta de condução para a categoria específica de veículo motorizado reconhecida em Portugal através do processo de validação online, de acordo com as instruções fornecidas na Aplicação Bolt.

2. A Bolt procederá à verificação da validade da carta de condução do Utilizador e à sua correspondência com a identidade do Utilizador, em nome da Empresa. A Bolt poderá, em nome da Empresa, pedir a todo o momento ao Utilizador que confirme a validade da sua carta de condução. Depois de validar com sucesso estes dados, a Bolt ativará o acesso do Utilizador aos Serviços na Aplicação Bolt. Nem todas as cartas de condução podem ser suportadas e as cartas de condução suportadas são apresentadas na Aplicação Bolt.
3. O Utilizador tem o direito de utilizar os Serviços se:
4.
    1. tiver atingido a idade mínima especificada na Aplicação Bolt e nos termos e condições da Empresa;
    2. tiver uma carta de condução válida para a categoria de veículos a motor específica a que correspondem os Serviços durante, pelo menos, o período de tempo especificado na Aplicação Bolt e nos termos e condições da Empresa; relativamente a determinados modelos de veículos a motor, pode aplicar-se um período de tempo mínimo diferente;
    3. tiver validado com sucesso a sua carta de condução na Aplicação Bolt através do processo de validação online.
5. Se o seu direito legal de conduzir for retirado, suspenso, revogado ou se a sua carta de condução for perdida, o Utilizador reconhece e aceita que está legalmente proibido de conduzir um veículo motorizado. Deve parar imediatamente de utilizar os Serviços e notificar a Bolt desse facto. Se não o fizer, a sua Conta será permanentemente banida.

9. **Pagamentos e faturação**
10.
    1. A Empresa autoriza pelos presentes termos e condições a Bolt, como seu agente comercial, a negociar contratos entre o Utilizador e a Empresa relativamente aos Serviços em nome da Empresa, incluindo, mas não se limitando a, cobrar e receber as taxas dos Serviços e quaisquer encargos adicionais relacionados com os Serviços do Utilizador em nome da Empresa, através do serviço de pagamento na Aplicação Bolt (**Pagamento na Aplicação**), e encaminhar os montantes para a Empresa. A obrigação de pagamento do Utilizador decorrente dos contratos relativos aos montantes acima mencionados é considerada cumprida quando o respetivo pagamento é creditado na conta de pagamento da Bolt. O Utilizador reconhece que essa autorização foi concedida à Bolt.
    2. As taxas dos Serviços prestados pela Empresa ao Utilizador e quaisquer encargos adicionais relacionados com os Serviços baseiam-se nos termos e condições da Empresa.
    3. O Utilizador deve registar o seu cartão de crédito ou débito válido ou outro método de pagamento suportado pela Aplicação Bolt na sua Conta para efeitos de Pagamento na Aplicação (**Método de Pagamento Selecionado**).
    4. O Utilizador autoriza a Bolt a debitar o Método de Pagamento Selecionado associado à sua Conta no âmbito dos Serviços, em conformidade com o contrato celebrado entre o Utilizador e a Empresa e com os termos e condições da Empresa. O Utilizador deve garantir que o seu Método de Pagamento Selecionado tem fundos suficientes. A Bolt pode solicitar dados adicionais ao Utilizador para verificar o Método de Pagamento Selecionado.
    5. Em caso de incumprimento pelo Utilizador do pagamento devido pelos Serviços, de

taxas de Serviços ou quaisquer outros encargos adicionais relacionados com os Serviços, a Bolt poderá interpelar o Utilizador ao cumprimento desse pagamento em nome da Empresa, de acordo com os termos e condições da Empresa.

6. Para além das taxas relacionadas com os Serviços, o Utilizador consente que a Bolt debite encargos adicionais resultantes dos Serviços e da utilização da Aplicação Bolt, de acordo com os termos e condições da Empresa e com o presente Acordo, do Método de Pagamento escolhido pelo Utilizador e/ou dos valores pré-autorizados e depósito de segurança, sem a sua intervenção. Os encargos adicionais serão deduzidos após o expresso consentimento do Utilizador dado através da Aplicação Bolt ou automaticamente 7 dias após a notificação do Utilizador caso este não se tenha oposto ao referido débito, o que ocorrer primeiro. Em certos casos, a Bolt poderá notificar o Utilizador e solicitar que transfira os montantes para uma conta bancária designada. Se o Utilizador não concordar com o pagamento dos encargos adicionais ou quiser fazer uma reclamação a esse respeito, pode sempre contactar a Bolt através dos canais de contacto indicados neste Acordo ou da equipa de apoio ao cliente através da função de chat na aplicação Bolt.
7. Se o pagamento através do Método de Pagamento Selecionado pelo Utilizador falhar ou não puder ser utilizado por qualquer motivo, poderão ser utilizados outros métodos de pagamento e procedimentos de cobrança. O Utilizador reconhece que é seu dever compensar a Bolt por eventuais custos de cobrança, incluindo, mas não limitado a, honorários legais, incorridos pela Bolt, caso o Utilizador não pague os montantes em falta no seu devido prazo.
8. O Utilizador concorda em adicionar imediatamente um novo Método de Pagamento Selecionado em caso de quaisquer alterações ao Método de Pagamento Selecionado registado na Aplicação Bolt que possam prejudicar a capacidade de a Bolt cobrar ao Utilizador os montantes devidos nos termos do presente Acordo.
9. A Bolt pode pré-autorizar automaticamente um montante do Método de Pagamento Selecionado para confirmar a disponibilidade de fundos, não podendo o mesmo exceder o preço dos serviços. Se a Bolt não conseguir pré-autorizar um montante do Método de Pagamento Selecionado ou cobrar as taxas dos Serviços e encargos adicionais através do Método de Pagamento Selecionado do Utilizador, a Bolt pode suspender, restringir ou encerrar a sua Conta. O montante pré-autorizado pode variar consoante a localização, o tipo de veículo automóvel, entre outros. A Bolt pode pré-autorizar um montante a acordar com o Utilizador como depósito de segurança antes da prestação dos Serviços. Caso este requisito seja exigido pela Empresa, o Utilizador será informado sobre a exigência e o montante do depósito de segurança que é exigido, devendo dar o seu acordo antes de pré-autorizar o depósito de segurança.
10. O Utilizador poderá incorrer no pagamento de taxas ou outras quantias adicionais relacionadas com o processamento de pagamentos por via do Pagamento na Aplicação, cobradas por entidades terceiras (por exemplo, operadoras móveis ou entidades bancárias). A Bolt não é responsável por eventuais custos de pagamento cobrados por entidades terceiras decorrentes de pagamentos na Aplicação Bolt que sejam cobrados ao Utilizador. O Método de Pagamento Selecionado pode também estar sujeito a termos e condições adicionais impostos por fornecedor de serviços de pagamento externo aplicável. O Utilizador reconhece ter conhecimento dos termos e condições aplicáveis a quaisquer pagamentos processados por via

da Aplicação Bolt antes de utilizar o seu Método de Pagamento Selecionado.

11. A Bolt prestará apoio na resolução de problemas relacionados com o funcionamento do pagamento na Aplicação Bolt, incluindo a resolução de litígios relacionados com o pagamento na Aplicação Bolt. Para obter o serviço de apoio ao pagamento, contacte: boltdrive_pt@bolt.eu. A Bolt resolverá quaisquer reclamações e pedidos relacionados com o pagamento na Aplicação Bolt o mais rapidamente possível.
12. A Bolt emitirá e enviará um recibo ou uma fatura ao Utilizador em nome da Empresa pelas taxas relacionadas com os Serviços, incluindo encargos adicionais. Os recibos ou faturas serão emitidos de acordo com a legislação aplicável. Os recibos e faturas estão disponíveis na Conta do Utilizador.
13. Ao utilizar o Bolt Balance como o Método de Pagamento Selecionado, o Utilizador reconhece e aceita os termos e condições do Bolt Balance disponíveis na aplicação Bolt e em https://bolt.eu/legal/, que regem o pagamento no aplicativo Bolt Balance.
14. Ao efetuar um pagamento utilizando a Bolt Business, que é um serviço que permite a um cliente empresarial administrar e pagar pela utilização dos serviços Bolt (**Bolt Business**), as taxas dos Serviços serão pagas pela terceira pessoa que ativou a Bolt Business para o Utilizador. O Utilizador e esse terceiro permanecem conjunta e solidariamente responsáveis por todos os encargos adicionais resultantes dos Serviços, de acordo com este Acordo e com os termos e condições da Empresa. Nestes termos, a Bolt pode cobrar ao Utilizador ou a esse terceiro as taxas e encargos devidos, ou a ambos parcialmente. Esse terceiro terá os mesmos direitos que o Utilizador tem ao abrigo do Acordo no que diz respeito à cobrança dos pagamentos devidos pelos Serviços. Designadamente, a fatura ou recibo será emitida ao terceiro juntamente com qualquer reembolso (conforme aplicável), o terceiro pode apresentar queixas e solicitar informações relativamente às taxas, encargos e serviços utilizados no âmbito do Bolt Business.

11. **Responsabilidade do Utilizador**
12.
    1. Em caso de violação do presente Acordo, incluindo falta de pagamento, ou se for considerado necessário para proteger a integridade da Bolt, a Bolt poderá bloquear temporária ou permanentemente o acesso à Aplicação Bolt e à Conta com efeito imediato, o que impedirá o Utilizador de ter acesso aos Serviços. O Utilizador será informado por e-mail ou através da Aplicação Bolt.
    2. No caso de uma violação do presente Acordo enumerada no Anexo A, a Bolt tem igualmente o direito de cobrar através do Método de Pagamento Selecionado pelo Utilizador os encargos adicionais correspondentes indicados no Anexo A, sem prejuízo do seu direito em receber quaisquer indemnizações devidas. Neste caso, os encargos adicionais, se cobrados, serão deduzidos dos valores pagos a título de indemnização.
    3. Concorda em indemnizar, na medida da sua responsabilidade, a Bolt, as suas empresas afiliadas, representantes, funcionários e diretores de quaisquer reclamações ou perdas (incluindo responsabilidades, danos, custos e despesas de qualquer natureza) que sofram como resultado da sua utilização da Aplicação Bolt, incluindo em relação aos serviços encomendados e fornecidos através da sua utilização da Aplicação Bolt.
13. **Obrigações e responsabilidades da Bolt**

14.

1. A Empresa é responsável pela prestação dos Serviços.
2. Como a Aplicação Bolt é um serviço da sociedade de informação (um meio de comunicação) entre os Utilizadores e a Empresa, a Bolt não pode garantir nem assumir responsabilidade pela qualidade ou ausência de defeitos na prestação dos Serviços. Como a utilização da Aplicação Bolt para solicitar Serviços depende da Empresa, a Bolt não garante que o Utilizador tenha sempre veículos motorizados disponíveis para a prestação dos Serviços, nem pode garantir a qualidade da prestação dos Serviços.
3. A Bolt não assume responsabilidade pela exatidão, integridade e atualidade das informações fornecidas pela Empresa, incluindo, mas não se limitando, ao preço dos Serviços e às especificações do veículo automóvel, a menos que a Bolt esteja em falta com as suas obrigações ao abrigo do Acordo.
4. A Bolt não garante que os pedidos de Serviços efetuados pelo Utilizador sejam bem sucedidos, nem que resultem na contratação dos Serviços com a Empresa.
5. Em caso algum a responsabilidade agregada da Bolt por todas e quaisquer reclamações decorrentes do presente Acordo, incluindo as baseadas em atos ilícitos ou outros fundamentos, excederá 500,00 euros, sem prejuízo de quaisquer outros direitos decorrentes da lei.
6. Na medida em que tal limitação de responsabilidade é permitida pela lei aplicável, a Bolt não é responsável por:
7.
    1. danos sofridos pelo Utilizador em consequência de atrasos, disponibilidade ou problemas de qualidade relacionados com os Serviços;
    2. danos que a Empresa cause ao Utilizador;
    3. danos causados pelo Utilizador a terceiros durante a utilização dos Serviços;
    4. quaisquer danos ou perdas indiretos ou consequenciais, incluindo perda de lucros.

15. **Rescisão**

16.

1. O presente Acordo é celebrado por um período indeterminado. O Utilizador e a Bolt têm o direito de rescindir este acordo por conveniência, mediante aviso prévio de duas (2) semanas por escrito, sem prejuízo da ocorrência de uma circunstância séria e extraordinária que justifique um pré-aviso inferior.
2. O Utilizador tem o direito legal de rescindir o Acordo no prazo de catorze (14) dias, sem necessidade de indicar qualquer motivo. Nesse caso, o Utilizador poderá (i) utilizar o modelo de formulário de denúncia constante do Anexo B ou (ii) fazer qualquer outra declaração inequívoca em que exponha a sua decisão de denúncia do Contrato, contactando-nos.

17. **Apresentação de queixas e resolução de litígios**

18.

1. O Utilizador poderá apresentar queixas através dos meios adequados disponibilizados na Aplicação Bolt. Em caso de litígio, o Utilizador poderá contactar a Bolt através do endereço boltdrive_pt@bolt.eu e tentar resolver informalmente o litígio com a Bolt, bem como usar o sistema de reclamação interno gratuito da Bolt.
2. Se o diferendo for entre o Utilizador e uma Empresa que fornece serviços na Aplicação Bolt, o Utilizador pode usar o sistema de reclamação interno gratuito da Bolt. O Utilizador poderá ainda usar a ferramenta de Resolução de Litígios Online

disponível em http://ec.europa.eu/odr, bem como ter também o direito de recorrer a Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo, melhor identificados em www.consumidor.gov.pt/.

3. Este Acordo e a utilização da Aplicação Bolt pelo Utilizador serão regidos e interpretados de acordo com as leis de Portugal. As disposições legais sobre a limitação da escolha da lei e sobre a aplicabilidade de disposições obrigatórias, em particular do estado em que o Utilizador tem a sua residência habitual como consumidor, não serão afetadas (Artigo 6 (1) do Regulamento Roma I).
4. Quaisquer litígios decorrentes do presente Acordo que não possam ser resolvidos através de negociações serão resolvidos pelos tribunais da comarca de Lisboa. Se o Utilizador for um consumidor e estiver domiciliado na União Europeia (**UE**), pode apresentar uma queixa para fazer valer os seus direitos de proteção do consumidor relacionados com o presente Acordo no país da UE em que reside. O Utilizador pode também ter o direito de apresentar um pedido à autoridade local de proteção do consumidor ou através da plataforma de resolução de litígios em linha da Comissão Europeia em: http://ec.europa.eu/odr.
5. A Bolt disponibiliza também na sua Aplicação o Livro de Reclamações Eletrónico.

Anexo A - Lista de sanções e taxas adicionais

	Violação	Sanção/ Encargo*
1	Permitir que um terceiro utilize a sua Conta ou conduza o Veículo Motorizado.	250 EUROS
2	Registar várias Contas, criar uma Conta falsa ou ilícita, criar uma Conta utilizando informações ilícitas ou falsas, incluindo a utilização de dados pessoais, informações de contacto ou informações da carta de condução de terceiros.	1.000 EUROS

* Os encargos adicionais acima indicados não incluem o imposto sobre o valor acrescentado (**IVA**). Caso se aplique o IVA, o custo do IVA será adicionado ao montante dos encargos adicionais e cobrado ao Utilizador.

Anexo B - Modelo de formulário de rescisão

(preencher e devolver este formulário apenas se pretender rescindir o contrato)
Para **Bolt Operations OÜ**, sociedade comercial com sede em Vana- Lõuna tn 15, Tallinn 10134, Estónia e o seguinte correio eletrónico: boltdrive_pt@bolt.eu.
Venho por este meio informar que rescindo o meu contrato para a prestação do seguinte serviço em Portugal:
Encomendado em: *[a preencher pelo Utilizador].*
Nome do utilizador: *[a preencher pelo utilizador]*
Endereço do utilizador: *[a preencher pelo utilizador]*
Assinatura do utilizador *(apenas se este formulário for notificado em papel)*,
Data: *[a preencher pelo utilizador].*