

Declaração Global de Confidencialidade para Passageiros

Na Bolt, estamos focados em criar cidades para as pessoas. Para consegui-lo, oferecemos várias soluções alternativas de transporte, incluindo viagens, carros partilhados, bicicletas elétricas, scooters e entrega de alimentos e artigos de mercearia. A sua segurança é a nossa prioridade e isto inclui a segurança dos seus dados pessoais, que tratamos quando utiliza os serviços Bolt (que incluem a Plataforma Bolt e a Aplicação Bolt).

Data da última atualização desta Declaração de Confidencialidade: 12 de março de 2024

Índice

1. Sobre esta Declaração de Confidencialidade
2. Como pode contactar-nos?
3. Que dados pessoais tratamos?
4.
 1. Dados pessoais fornecidos pelo utilizador à Bolt
 2. Dados pessoais que recolhemos a seu respeito, quando usa a Aplicação Bolt
 3. Dados pessoais que recolhemos a seu respeito, de outras fontes
5. Para que finalidades utilizamos os seus dados pessoais e qual é o fundamento jurídico para os tratarmos?
6.
 1. Para a prestação dos serviços da Bolt
 2. Para apoio ao cliente
 3. Para segurança e proteção
 4. Para marketing e publicidade
 5. Para comunicações de assistência
 6. Para investigação e melhoria dos serviços da Bolt
 7. Para cumprimento da lei e processo judiciais
7. Com quem partilhamos os seus dados pessoais?
8. A Bolt transfere os seus dados pessoais para outros países?
9. Como é que mantemos os seus dados pessoais seguros?
10. Durante quanto tempo conservamos os seus dados pessoais?
11. Quais são os seus direitos?
12. Como utilizamos os seus dados pessoais para comercialização direta?
13. Como o notificamos de eventuais alterações a esta Declaração?

1. Sobre esta Declaração de Confidencialidade

Esta Declaração de Confidencialidade (“Declaração”) descreve como a Bolt Operations OU (“Bolt”, “Nós” ou “Nos”) e as suas empresas do grupo e parceiros terceiros recolhem e utilizam os dados pessoais de pessoas, que prestam serviços de transporte de passageiros, através da Aplicação Bolt — cada um conhecido como “Passageiro”. Estão disponíveis [aqui](#) mais informações sobre a Bolt e as empresas do seu grupo, como, por exemplo, a empresa relevante do grupo Bolt para o seu mercado.

O termo “utilizador”, “si” ou “seu(s)/sua(s)” refere-se a um Passageiro. Esta Declaração informa-o sobre como prometemos cuidar dos seus dados pessoais e informa-o sobre os seus direitos de privacidade e as opções e controlos que se encontram à sua disposição.

Esta Declaração aplica-se a todos os indivíduos a nível global que utilizam a Plataforma Bolt, para solicitar e obter uma viagem, através da Aplicação Bolt. Esta Declaração deve ser lida em combinação com todos os termos e condições, diretrizes e políticas, que se aplicam à sua utilização dos serviços da Bolt, conforme disponibilizados para o seu mercado em <https://bolt.eu/legal>.

2. Como pode contactar-nos?

A Bolt (ou a empresa relevante do grupo Bolt para o seu mercado — conforme estabelecido [aqui](#) com maior detalhe) é a responsável pelo tratamento dos seus dados pessoais, tratados ao abrigo desta Declaração. Designámos um Encarregado Global da Proteção de Dados e um Gabinete da Equipa do Encarregado da Proteção de Dados, que podem ser contactados enviando um e-mail para a nossa Caixa de Correio para Assuntos de Privacidade, para o endereço privacy@bolt.eu - indique, por favor, na linha de assunto do email '*Ao cuidado do Encarregado da Proteção de Dados da Bolt*'. Pode também colocar quaisquer questões relacionadas com a privacidade contactando a nossa Equipa de Apoio ao Cliente, na Aplicação Bolt, quando estiver no menu principal e tocar em "Apoio". A Equipa de Apoio ao Cliente irá então encaminhar o problema internamente para a Equipa Jurídica para Assuntos de Privacidade da Bolt.

3. Que dados pessoais tratamos?

Recolhemos e tratamos dados pessoais:

- fornecidos pelo utilizador à Bolt;
- quando utiliza a aplicação Bolt;
- e de outras fontes, tais como terceiros autorizados, que prestam serviços em nome da Bolt e, nalguns países, bases de dados governamentais ou públicas.

A tabela abaixo define as diferentes categorias de dados pessoais, que tratamos a seu respeito:

Dados pessoais fornecidos pelo utilizador à Bolt

Categoria de dados pessoais	Descrição dos dados pessoais
Dados de perfil	Recolhem os dados pessoais a seu respeito, quando se regista para aceder à Plataforma Bolt e/ou utilizar a Aplicação Bolt,

Categoria de dados pessoais	Descrição dos dados pessoais
	incluindo: - Nome completo - Endereço de e-mail - Nome de início de sessão e palavra-passe - Número de telefone - Fotografia de perfil (opcional) - Domicílio ou morada profissional (opcional) - Locais favoritos guardados (opcional) - Data de nascimento (opcional) - Preferências e definições relacionadas com a conta, tais como preferências de idioma, preferências de comunicação e definições

Categoria de dados pessoais	Descrição dos dados pessoais
	de notificação
Dados de pagamento	Recolhem os dados dos seus métodos de pagamento, incluindo tipo de cartão de pagamento, nome do banco, número da conta bancária, código de identificação bancária, informação de verificação de pagamento relacionada e histórico de transações na Plataforma Bolt.
Dados de identificação/verificação	Recolhem os documentos de identificação, incluindo documentos de identificação emitidos

Categoria de dados pessoais	Descrição dos dados pessoais
	pelo governo ou nacionais (como, por exemplo, passaportes, cartas de condução ou bilhetes de identidade nacionais) e fotografias/imagens (como uma selfie) que envia.
Dados demográficos	Recolhem os dados demográficos, como, por exemplo, a sua idade e género.
Dados do inquérito/entrevista	Recolhem os o conteúdo das suas respostas ou anexos, que possa enviar-nos, no decurso de inquéritos e entrevistas que realizamos.

Dados pessoais que recolhemos a seu respeito, quando usa a Aplicação Bolt

Categoria de dados pessoais	Descrição dos dados pessoais
Dados de geolocalização	Recolhem os dados sobre a sua geolocalização precisa e/ou aproximada (incluindo GPS e endereço IP) do seu dispositivo móvel, dependendo das definições da sua aplicação e permissões do dispositivo, quando abre e utiliza a Aplicação Bolt. Pode utilizar a Aplicação Bolt sem permitir a recolha de dados de geolocalização, a partir do seu dispositivo móvel. Isto pode afetar

Categoria de dados pessoais	Descrição dos dados pessoais
	algumas funcionalidades na Aplicação Bolt e pode ter, por exemplo, de introduzir o seu endereço de recolha.
Dados de utilização da Aplicação	Recolhem os dados pessoais, através da Aplicação Bolt, sobre a sua utilização dos serviços Bolt. Isto inclui: detalhes de viagens (data e hora, endereços de recolha e saída, distâncias de viagem e rotas), histórico de pagamentos (incluindo se utilizou cupões ou códigos promocion

Categoria de dados pessoais	Descrição dos dados pessoais
	ais), histórico de cancelamentos, datas e horas em que iniciou e terminou a sessão na Aplicação Bolt e funcionalidades da aplicação ou páginas visualizadas, tipo de navegador, falhas anormais da aplicação e outra atividade do sistema.
Dados de comunicação	Recolhem os dados de comunicação e correspondência, quando interage com a nossa Equipa de Apoio ao Cliente, através da função de chat na

Categoria de dados pessoais	Descrição dos dados pessoais
	aplicação, comunica um incidente, comunica por e-mail ou fala com os nossos agentes de Apoio ao Cliente, ou comunica com os Motoristas, através da Aplicação Bolt, utilizando a função de chat na aplicação ou através de chamadas pela Internet (quando disponível). Registamos a data e hora das comunicações, o respetivo conteúdo e o seu número de telefone (onde utiliza a funcionalidade de

Categoria de dados pessoais	Descrição dos dados pessoais
	chamada). Iremos gravar chamadas, apenas quando for notificado, antecipadamente, de que a chamada pode ser gravada. Nos mercados onde facilitamos chamadas telefônicas e mensagens de texto entre Motoristas e Passageiros, sem partilhar o número de telefone real de qualquer uma das partes com a outra, protegemos os seus dados pessoais usando uma aplicação de números

Categoria de dados pessoais	Descrição dos dados pessoais
	maskados.
Dados gerados pelo usuário	Recolhem os dados pessoais, quando utiliza determinadas funcionalidades. Por exemplo, para fornecer gravações, tais como gravações de áudio geradas durante a viagem (como parte do nosso kit de ferramentas de segurança para a funcionalidade de gravação de áudio da viagem, quando essa funcionalidade estiver disponível — para mais informações, visite, por favor,

Categoria de dados pessoais	Descrição dos dados pessoais
	https://bolt.eu/en-ee/driver/safety/) ou para enviar conteúdos como imagens, vídeos, ficheiros relacionados com um pedido de Apoio ao Cliente ou classificações ou feedback sobre outros utilizadores, incluindo elogios, que possa dar aos Motoristas, quando terminar a sua viagem, juntamente com uma avaliação de 5 estrelas. Incluem-se aqui, também, metadados relacionados com o método que utiliza

Categoria de dados pessoais	Descrição dos dados pessoais
	para comunicar com a Bolt.
Dados de aviso e suspensão	Recolhem os detalhes de avisos e suspensões, emitidos em relação a um Passageiro. Isto inclui: datas em que os avisos ou suspensões foram emitidos e a respetiva data de validade.
Dados do dispositivo	Recolhem os dados sobre os dispositivos que utiliza para aceder à Aplicação Bolt, incluindo o modelo de hardware, o endereço IP do dispositivo e outros identificadores únicos do dispositivo (tais como

Categoria de dados pessoais	Descrição dos dados pessoais
	o seu UUID e identificadores de publicidade), o sistema operativo do dispositivo, a versão do navegador, o nome do fornecedor do dispositivo, a versão da aplicação, a identidade da operadora e do fabricante e os idiomas preferidos.
Dados do calendário	Se definir as permissões do seu dispositivo ou optar por dar acesso à Bolt ao seu calendário escolhido, iremos recolher informações

Categoria de dados pessoais	Descrição dos dados pessoais
	disponíveis no seu calendário, tais como detalhes do evento, para utilizar no fornecimento de determinadas funcionalidades opcionais. Por exemplo, para lembrá-lo de viagens agendadas e receber alertas para pedir um transporte para a sua próxima viagem.
Cookies, SDK, análises e dados de tecnologia de terceiros	Recolhem os dados pessoais através da utilização de cookies, píxeis de deteção, ferramentas de análise de dados, SDK

Categoria de dados pessoais	Descrição dos dados pessoais
	(Software Development Kit conjunto de desenvolvimento de software) e outras tecnologias de terceiros, como ID de publicidade, para compreender como navega pela Aplicação Bolt, para tornar a sua experiência mais segura, para melhorar o respetivo site e a experiência da Aplicação Bolt, para apresentar-lhe melhores anúncios noutros sites (de acordo com as suas

Categoria de dados pessoais	Descrição dos dados pessoais
	preferências de marketing) e para guardar as suas preferências. Para mais informações sobre cookies, consulte a nossa Declaração de Cookies .

Dados pessoais que recolhemos a seu respeito, de outras fontes

Categoria de dados pessoais	Descrição dos dados pessoais
Dados de contacto	Recolhem os dados de contacto a seu respeito: quando se liga à aplicação Bolt através de um serviço de terceiros, como o LinkedIn, o Facebook ou o Twitter, quando outro Passageiro

Categoria de dados pessoais	Descrição dos dados pessoais
	o encaminha para os nossos serviços, através das nossas campanhas de referência, ou lhe pede um transporte, ou caso utilize a Aplicação Bolt através da conta Bolt Business da sua entidade patronal. Inclui-se aqui: - Nome completo - Endereço de e-mail - Número de telefone
Dados de classificações dos motoristas	Recolhem os classificações e feedback, através de comentários a seu respeito, dos Motoristas, após cada

Categoria de dados pessoais	Descrição dos dados pessoais
	viagem. Os Motoristas têm de classificar um Passageiro de 1 a 5 estrelas, com base na sua experiência de viagem, tendo de facultar o respetivo feedback obrigatório, quando atribuírem uma pontuação baixa (1-3 Estrelas). A sua classificação média de Motorista é calculada com base na soma total das suas classificações dividida pelo número total de viagens, ao longo de um

Categoria de dados pessoais	Descrição dos dados pessoais
	período de 365 dias, podendo o utilizador aceder à mesma na Aplicação Bolt. A classificação será associada à sua conta e apenas será visível a sua Classificação média de Motorista, para aqueles que aceitarem uma viagem na Aplicação Bolt. Se descobrirmos que a classificação ou comentário não é dado de boa-fé, esta informação pode não ser incluída no cálculo da sua classificação.

4. Para que finalidades utilizamos os seus dados pessoais e qual é o fundamento jurídico para os tratarmos?

A tabela abaixo estabelece:

- as nossas finalidades para tratamento dos seus dados pessoais;;
- os nossos fundamentos jurídicos (“fundamento jurídico”), ao abrigo da lei de proteção de dados, para cada finalidade; e
- as categorias de dados pessoais que utilizamos para cada finalidade. Saiba mais sobre que dados pessoais são incluídos nestas categorias, na Secção 3 “Que dados pessoais tratamos?” acima.

Aqui está uma explicação geral de cada “fundamento jurídico”, do qual a Bolt depende para tratar os seus dados pessoais, para ajudá-lo a compreender a tabela abaixo:

- **Execução de um contrato:** Quando for necessário para a Bolt (ou um terceiro) tratar os seus dados pessoais para prestar-lhe os respetivos serviços prometidos e para cumprir as nossas obrigações, ao abrigo dos Termos e Condições para Passageiros. Quando o fundamento jurídico, para o tratamento dos seus dados pessoais, for a execução de um contrato e optar por não facultar as informações, poderá não conseguir utilizar os serviços da Bolt.
- **Interesses legítimos:** Quando tratamos os seus dados pessoais, dependendo de fundamentos de interesse legítimo. Incluem-se aqui os nossos interesses comerciais e não-comerciais em prestar um serviço inovador, personalizado e seguro para si, para outros Passageiros e para outros terceiros (incluindo Motoristas). Quando a tabela abaixo indica que nos apoiamos em interesses legítimos, fornecemos uma breve descrição do interesse legítimo. Se pretender mais informações sobre este assunto (incluindo o teste de equilíbrio), contacte-nos, por favor, utilizando os meios definidos na Secção 2 “*Como pode contactar-nos?*” acima. Em países onde o interesse legítimo não é uma base legítima disponível para as atividades de tratamento da Bolt, basear-nos-emos, em vez disso, num fundamento jurídico válido alternativo.
- **Consentimento:** Quando lhe pedimos que indique ativamente a sua concordância com a nossa utilização dos seus dados pessoais, para uma determinada finalidade da qual foi informado. Quando dependermos do consentimento para tratar os seus dados pessoais, pode retirá-lo para tais atividades em qualquer momento. A retirada do consentimento não afeta a legalidade de qualquer tratamento, que tenha ocorrido antes de no-lo ter dado.
- **Cumprimento de obrigações legais:** Quando temos de tratar os seus dados pessoais para cumprir uma lei ou regulamento, nos mercados em que operamos, tal como para cumprir as nossas condições de licenciamento e as nossas obrigações ao abrigo das leis fiscais e contabilísticas. Quando o fundamento jurídico, para o tratamento dos seus dados pessoais, for o cumprimento de obrigações legais e optar por não facultar as informações, poderá não conseguir utilizar os serviços da Bolt.
- **Interesses vitais:** Quando tratamos os seus dados pessoais por ser necessário proteger os seus interesses vitais ou os de outros, por exemplo, em caso de emergência ou ameaça iminente à vida.

Para a prestação dos serviços da Bolt

Finalidade s do tratamento	Fundamen to jurídico	Categorias de dados pessoais
Para criar, atualizar e manter a sua conta Bolt	- <i>Execução de um contrato</i>	- Dados de perfil - Dados do dispositivo
Para autenticar a sua conta e verificar a sua identidade Recolhem os informações para confirmar que é quem diz ser e, em determinad as circunstân cias, para verificar a sua idade e elegibilidad e para uma conta Bolt, quando exigido pela lei local. Se lhe pedirmos para confirmar a sua identidade (seja no momento do registo	- <i>Execução de um contrato</i> - <i>Cumprimento de obrigações legais</i> - <i>Interesses legítimos</i> - É do nosso interesse e do interesse dos nossos Motoristas prevenir e tratar utilizações não autorizada s a contas Bolt e violações dos nossos Termos e Condições, o que aumenta a segurança dos Motoristas. - <i>Consentim</i>	- Dados de perfil - Dados de identificação/verificação - Dados do dispositivo - Dados de geolocalização - Dados de utilização da Aplicação

Finalidade s do tratamento	Fundamen to jurídico	Categorias de dados pessoais
ou em resultado de atividade invulgar detetada na sua conta Bolt) e não puder fazê-lo, os serviços Bolt serão suspensos para evitar fraudes, até que o processo de verificação seja concluído. Como parte do processo de verificação , poderá ser-lhe pedido que envie uma selfie e/ou documento de identificaçã o, para provar a sua identidade.	<i>ento</i> - O seu consentim ento de autoinclus ão será necessário para que possamos prosseguir com as verificaçõe s biométrica s.	
Para permitir, melhorar e personaliz	- <i>Execução de um contrato</i> -	- Dados de perfil - Dados de geolocaliza ção

Finalidade s do tratamento	Fundamen to jurídico	Categorias de dados pessoais
ar os serviços de transporte e outros serviços/funcionalidades, que prestamos ao ligar Passageiros a Motoristas Ajudamo-l-o a chegar onde quer ir. Utilizamos os Dados de Geolocaliz ação para navegar nas recolhas e saídas de Passageiros, calcular o tempo estimado e acompanh ar o progresso das viagens. Combinam os Motoristas disponíveis com Passageiro s, com base nos	<i>Consentim ento</i> - exigiremos o seu consentim ento, quando utilizar determinad as funcionalid ades da Aplicação Bolt. Por exemplo, se optar por carregar uma fotografia de perfil na Aplicação Bolt (visível para o Motorista, durante a recolha).	- Dados de utilização da Aplicação - Dados do dispositivo - Dados de comunicação

Finalidade s do tratamento	Fundamen to jurídico	Categorias de dados pessoais
seus Dados de Geolocaliz ação, para permitir uma recolha e saída eficientes e para tornar a viagem e rota transparen tes. A recusa em partilhar Dados de Geolocaliz ação, através da Aplicação Bolt, impede-no s de cumprir o contrato consigo e significa que não podemos encaminha r um Motorista para a sua localização , para recolha. Os Dados de Perfil do Passageiro são		

Finalidade s do tratamento	Fundamen to jurídico	Categorias de dados pessoais
apresentad os ao Motorista como parte do processo de correspond ência, para que saibam como localizar o Passageiro no seu destino de recolha. Os Dados de Comunicaç ão podem ser tratados se o Motorista e o Passageiro precisarem de entrar em contacto um com o outro, para coordenar a recolha.		
Para garantir que a sua viagem decorre sem problema s Utilizamos os Dados	- <i>Interesses legítimos</i> - É do nosso interesse legítimo e do interesse dos	- Dados de geolocaliza ção - Dados de utilização da Aplicação

Finalidade s do tratamento	Fundamen to jurídico	Categorias de dados pessoais
de Geolocaliz ação para garantir que chega ao seu destino e dados sobre as rotas realizadas durante a viagem, para analisar a cobertura geográfica. Isto permite-no s melhorar as recomenda ções aos Motoristas sobre as rotas mais eficientes e facilitar a sua viagem da melhor forma possível. Também recolhemo s Dados de Utilização da Aplicação, para resolver problemas de	nossos Passageiro s oferecer-lh e a viagem mais convenient e.	

Finalidade s do tratamento	Fundamen to jurídico	Categorias de dados pessoais
qualidade relacionad os com a sua utilização da Aplicação Bolt.		
Para garantir que a Aplicação Bolt funciona de forma ideal Utilizamos os seus Dados de Perfil para notificá-lo acerca de atualizaçõ es à Aplicação Bolt, para que possa continuar a utilizar os serviços Bolt. Também utilizamos Dados do Dispositivo e Dados de Utilização da Aplicação, para garantir que pode ligar-se à	- <i>Execução de um contrato</i> - <i>Consentim ento</i> - O seu consentim ento de autoinclus ão é necessário para a utilização de Cookies, SDK, Análises e Dados de Tecnologia s de Terceiros.	- Dados de perfil - Dados do dispositivo - Dados de utilização da Aplicação - Dados de identificaçã o/verificaç ão - Cookies, SDK, análises e dados de tecnologia s de terceiros

Finalidade s do tratamento	Fundamen to jurídico	Categorias de dados pessoais
Aplicação Bolt e para ajudar a manter a sua conta segura, através de confirmações de autenticação e verificação.		
Sugerir novas viagens e destinos e agendar viagens, com base nos seus próximos eventos Utilizamos o seu histórico de viagens anterior, as suas localizações favoritas guardadas (como endereços de casa ou de trabalho) e dados de geolocalização em tempo real (mesmo quando a Aplicação	- <i>Consentimento</i> - O seu consentimento de autoinclusão é necessário para utilizar Dados de Geolocalização em tempo real e para permitir o acesso ao seu calendário. <i>Interesses legítimos</i> - É do nosso interesse legítimo e do interesse dos nossos	- Dados de perfil - Dados de utilização da Aplicação - Dados de geolocalização - Dados do calendário

Finalidade s do tratamento	Fundamen to jurídico	Categorias de dados pessoais
Bolt está fechada, desde que tenha consentido em “ativar serviços de localização em segundo plano”), para fazer sugestões sobre novas viagens. Pode sempre desativar estas notificações específicas, sem desativar todas as notificações Bolt. Além disso, depois de agendar uma viagem na Bolt, iremos fornecer uma integração com a aplicação de calendário	Passageiros enriquecer ainda mais a sua experiência de viagem e sugerir novas funcionalidades e serviços.	

Finalidade s do tratamento	Fundamen to jurídico	Categorias de dados pessoais
nativa do seu telefone, permitindo-lhe adicionar a sua viagem agendada ao seu calendário de eleição, sem problemas. A aplicação Bolt poderá detetar e extrair eventos de calendário da sua aplicação de calendário nativa e isto inclui recuperar títulos de eventos, horas de início e fim e detalhes de localização. Com base nos seus eventos de calendário, a Aplicação Bolt irá		

Finalidade s do tratamento	Fundamen to jurídico	Categorias de dados pessoais
dar-lhe sugestões para viagens, que se alinhem com o seu calendário.		
Para calcular preços e processar pagament os Recolhem os Dados de Pagament o para processar e permitir o pagamento do Passageiro em nome dos Motoristas e Dados de Geolocaliz ação para calcular preços com base no local de recolha e saída dos Passageiro s, tendo em conta a distância, duração e outros fatores.	- <i>Execução de um contrato</i>	- Dados de pagamento - Dados de geolocaliza ção

Finalidade s do tratamento	Fundamen to jurídico	Categorias de dados pessoais
Para administrar a utilização e o pagamento dos serviços da Bolt, que lhe são oferecidos por um Cliente Bolt Business ou outro proprietário da conta Bolt Recolhem os os seus Dados de Contacto, se utilizar os nossos serviços através do seu empregador, que é um Cliente Bolt Business. Além disso, se uma entidade ou outro titular da conta Bolt tiver pedido um transporte	- <i>Interesses legítimos</i> - É do nosso interesse e do interesse dos nossos Clientes Empresariais, Clientes e Passageiros facilitar a utilização dos nossos serviços através de contas Bolt Business e outras contas Bolt e tratar os seus dados pessoais para a prestação e pagamento destes serviços.	- Dados de contacto - Dados de utilização da Aplicação

Finalidade s do tratamento	Fundamen to jurídico	Categorias de dados pessoais
em seu nome, utilizando o nosso serviço de Reserva de Viagem, iremos recolher os seus Dados de Contacto e o respetivo local de recolha e saída.		
Para obter o seu feedback sobre o seu nível de satisfação com os serviços da Bolt, através de inquéritos e entrevista s Estes inquéritos e entrevistas foram concebido s para compreend er o seu feedback sobre os nossos serviços,	- <i>Consentim ento</i> - Será necessário o seu consentim ento de autoinclus ão. - <i>Interesses legítimos</i> - É do nosso interesse e do interesse dos nossos Passageiro s proporcion ar uma experiênci a de passageiro satisfatória	- Dados de perfil - Dados demográfic os - Dados de inquéritos/ entrevistas

Finalidade s do tratamento	Fundamen to jurídico	Categorias de dados pessoais
para medir a satisfação do cliente e a perceção da segurança e permitir-no s tomar medidas para melhorar a experiênci a. Os Dados dos Inquéritos e das Entrevistas podem ser partilhados com parceiros de investigaçã o, que utilizamos para compreend er o seu feedback.		

Para apoio ao cliente

Finalidade s do tratament o	Fundame nto jurídico	Categoria s de dados pessoais
Para prestar serviços de apoio ao cliente e receber	- <i>Execução de um contrato</i> - <i>Interesses legítimos</i>	- Dados de perfil - Dados de comunicaç ão - Dados gerados

Finalidade s do tratament o	Fundame nto jurídico	Categoria s de dados pessoais
processar feedback Tratamos os seus dados pessoais para investigar e responder às suas questões, incluindo incidentes de segurança/alegados atos criminosos e reclamações (incluindo a resolução de litígios entre Motoristas e Passageiros). Também utilizamos os dados que partilha, para resolver problemas de qualidade e melhorar os nossos	- É do nosso interesse e do interesse dos nossos Passageiros prestar-lhes apoio durante a sua utilização da Aplicação Bolt e melhorar e desenvolver continuamente o apoio ao cliente que prestamos. Além disso, é do nosso interesse e interesse dos nossos Passageiros e Motoristas tratar ameaças e abusos e promover a segurança, integridade e proteção	pelo utilizador - Dados de aviso e suspensão - Dados de classificações dos motoristas

Finalidade s do tratament o	Fundame nto jurídico	Categoria s de dados pessoais
serviços. Para incidentes relacionad os com segurança, os seus Dados de Aviso e Suspensão só serão analisados pelo Apoio ao Cliente e/ou Equipas de Segurança da Bolt, ao investigar um incidente de segurança/ criminoso na Plataforma Bolt que o envolva. As equipas também irão rever os motivos dos Motoristas, para concedere m classificaç ões baixas aos Passageiro s e as circunstân	na Plataforma Bolt, para garantir que os nossos serviços são utilizados de acordo com os Termos e Condições para Passageiro s. - <i>Cumprime nto de obrigações legais</i> - Tratamos dados pessoais para cumprir a nossa obrigação legal de cooperar com as autoridade s de aplicação da lei, quando existe um incidente de segurança.	

Finalidade s do tratament o	Fundame nto jurídico	Categoria s de dados pessoais
cias relacionad as com potenciais incidentes de segurança. Podemos utilizar processos automatiza dos para fins de resolução de reclamaçõ es, através da nossa função automatiza da de chat. Para mais informaçõe s sobre como opor-se às atividades acima, consulte, por favor, a Secção 9 “ <i>Quais são os seus direitos?</i> ” abaixo.		

Para segurança e proteção

Finalidade s do tratament o	Fundame nto jurídico	Categoria s de dados pessoais
Para ativar e disponibili	- <i>Interesses legítimos</i>	- Dados de identificaçã o/verificaç

Finalidade s do tratament o	Fundame nto jurídico	Categoria s de dados pessoais
zar funcionali dades de segurança Utilizamos dados para garantir que os serviços da Bolt são seguros, tendo implementado nós uma variedade de funcionalidades de segurança, para melhorar a segurança dos nossos Passageiros, incluindo: - Gravação de áudio da viagem - permite que Passageiros e Motoristas gravem um áudio, caso se sintam inseguros durante	- É do nosso interesse e do interesse dos nossos Passageiros melhorar a segurança e proteção dos serviços da Bolt, oferecendo funcionalidades de segurança, como parte do Kit de Ferramentas de Segurança da Bolt. Também é do interesse dos nossos Passageiros ou Motoristas utilizar a funcionalidade de gravação de áudio da viagem, para sua própria segurança	ão - Dados do dispositivo - Dados de geolocalização - Dados de perfil - Dados de utilização da Aplicação - Dados gerados pelo utilizador

Finalidade s do tratament o	Fundame nto jurídico	Categoria s de dados pessoais
uma viagem, e o enviem para a Bolt ao comunicar um incidente de segurança. Estas gravações são encriptada s e só podem ser ouvidas pela Bolt, se enviadas por um Passageiro ou Motorista; - Ajuda de emergênci a ao Motorista - permite-lhe ligar para a Polícia, para as autoridade s locais ou para serviços de emergênci a, através desta nossa	(ou de outros) e para provar um incidente de segurança. - <i>Interesses vitais</i> - Tratamos estes dados pessoais quando os seus interesses vitais exigem proteção, como em caso de emergênci as e incidentes de segurança, ao utilizar funcionalid ades de segurança como a Ajuda de Emergênci a ao Motorista ou a Monitoriza ção da Segurança de Viagem.	

Finalidade s do tratament o	Fundame nto jurídico	Categoria s de dados pessoais
funcionalid ade. Se utilizar esta funcionalid ade, a Equipa de Apoio ao Cliente da Bolt irá contactá-lo para verificar se precisa de assistência ;; - Monitoriza ção da segurança de viagem - permite que a Bolt envie notificaçõe s de Passageiro s e Motoristas e verifique se está bem ou se precisa de assistência do Apoio ao Cliente da Bolt ou da Autoridade Local; - Partilha de viagens		

Finalidade s do tratament o	Fundame nto jurídico	Categoria s de dados pessoais
que lhe permite partilhar uma ligação com informações de viagem em tempo real (e-mail, SMS, WhatsApp, Telegram), para que amigos e familiares possam seguir o seu estado de viagem e localização ao vivo; e - Categoria mulheres para mulheres - permitindo que as Passageiras selecionem uma preferência, para corresponder apenas a mulheres Motoristas.		
Para	-	- Dados de

Finalidade s do tratament o	Fundame nto jurídico	Categoria s de dados pessoais
prevenir, detetar e investigar contas fraudulentas, pagamentos fraudulentos ou outra utilização ilegal dos serviços da Bolt e aplicar suspensões e bloqueios, conforme necessário O nosso sistema antifraude automatizado identificará contas fraudulentas, pagamentos e outras atividades maliciosas na Plataforma Bolt, como, por exemplo, quando carrega o seu saldo,	<i>Interesses legítimos</i> - É do nosso interesse e do interesse dos nossos Passageiros detetar, prevenir e resolver fraudes, utilização não autorizada de contas Bolt ou outra atividade prejudicial ou ilegal e manter a segurança e proteção dos nossos sistemas, respondendo a atos criminosos ou reais. Também é do nosso interesse e do interesse dos nossos Passageiros prevenir	perfil - Dados de identificação/verificação - Dados do dispositivo - Dados de geolocalização - Dados de utilização da Aplicação - Dados de pagamento - Dados de comunicação

Finalidade s do tratament o	Fundame nto jurídico	Categoria s de dados pessoais
inicia ou termina uma viagem ou passa por processos de autenticação. Para permitir-nos investigar, pode ser aplicada uma suspensão temporária a uma conta Bolt, quando, por exemplo, detetamos que o Passageiro está a solicitar um elevado número de pedidos que não são humanamente possíveis, indicando que está a ocorrer um potencial ataque de negação de serviço.	e tratar violações dos nossos Termos e Condições.	

Finalidade s do tratament o	Fundame nto jurídico	Categoria s de dados pessoais
Embora a Bolt possa utilizar processos automatizados para fins de detecção de fraude, as decisões para bloquear um Passageiro são tomadas após a análise humana pelos nossos funcionários e nenhuma conta é bloqueada automaticamente, sem primeiro passar por um processo de verificação. Para mais informações sobre como opor-se às atividades acima,		

Finalidade s do tratament o	Fundame nto jurídico	Categoria s de dados pessoais
consulte, por favor, a Secção 9 “ <i>Quais são os seus direitos ?”</i> abaixo.		
Para determina r uma Classifica ção média dos Motorista s e incentivar interações positivas, seguras e respeitosa s entre Passageir os e Motorista s, na Plataform a Bolt e Passageir os e Motorista s não correspon dentes Para dar mais segurança aos Motoristas e proporcion ar um ambiente de	- <i>Interesses legítimos</i> - É do nosso interesse e do interesse dos nossos Passageiro s e Motoristas melhorar a qualidade, segurança e confiança na Plataforma Bolt. Incentivar interações positivas e respeitosa s entre Passageiro s e Motoristas na plataforma e proporcion ar um ambiente e experiênci	-Dados de classificaç ões dos motoristas - Dados de perfil

Finalidade s do tratament o	Fundame nto jurídico	Categoria s de dados pessoais
mercado seguro e responsável, estes dão-lhe uma classificação e deixam o seu feedback sobre a sua experiência consigo, após cada viagem. A funcionalidade Classificações dos Motoristas permite que estes últimos tomem decisões informadas sobre a aceitação ou recusa de pedidos de transporte e exerçam um maior controlo sobre o seu ambiente de trabalho,	a seguros, agradáveis e sem complicações. Também é do nosso interesse fazer cumprir e garantir que os nossos serviços são utilizados, de acordo com os Termos e Condições para Passageiros e as Diretrizes de Conduta do Mercado.	

Finalidade s do tratament o	Fundame nto jurídico	Categorias de dados pessoais
uma vez que podem avaliar a Classificação média de Motoristas de um Passageiro, com base nas classificações atribuídas por outros Motoristas, antes de aceitarem uma viagem. Para mais informações sobre a sua Classificação de Motorista, as orientações comportamentais a seguir e orientações sobre como melhorar a sua classificação, leia, por favor, estas Perguntas		

Finalidade s do tratament o	Fundame nto jurídico	Categoria s de dados pessoais
mais Frequente s: https://bolt.eu/en/rider-rating/ e https://bolt.eu/en/blog/new-bolt-app-features/ . Além disso, tanto o Passageiro como o Motorista têm a opção de cancelar a correspond ência entre ambos, se qualquer uma das partes classificar a outra com uma classificaç ão de 1 estrela, após uma viagem. Para iniciar este processo, a parte que atribui a classificaç		

Finalidade s do tratament o	Fundame nto jurídico	Categoria s de dados pessoais
ção de 1 estrela pode selecionar o botão “Bloquear pedidos futuros”. Assim que esta opção for escolhida, o Passageiro e o Motorista não voltarão a corresponde r em viagens futuras. Apesar disso, o Passageiro mantém a capacidade de solicitar viagens com outros Motoristas. A não correspondê ncia estará em vigor até que a conta do Passageiro ou do Motorista seja		

Finalidade s do tratament o	Fundame nto jurídico	Categoria s de dados pessoais
eliminada.		
Para emitir avisos e suspensões temporárias, quando a Classificação média do Motorista desce abaixo de um limite específico do (quando esta funcionalidade estiver disponível) Para equilibrar os interesses dos Passageiros e Motoristas, se a Classificação média do Motorista descer abaixo de um determinado limite	- <i>Interesses legítimos</i> (para avisos) - É do nosso interesse e do interesse dos Motoristas, que a Bolt envie automaticamente uma comunicação de aviso, para garantir um serviço fiável e de confiança e a sustentabilidade da Plataforma , juntamente com a capacitação dos Motoristas. Também é do nosso interesse fazer cumprir e garantir que os nossos serviços são	- Dados de perfil - Dados de classificações dos motoristas - Dados de aviso e suspensão - Dados gerados pelo utilizador

Finalidade s do tratament o	Fundame nto jurídico	Categoria s de dados pessoais
(que difere consoante o país), será emitido um aviso automático . Se a Classificaç ão média do Motorista não for melhorada no prazo de 90 dias após um aviso, será emitida uma suspensão temporária de 6 meses. Isto será baseado numa decisão automatiza da, mas não produz efeitos jurídicos ou igualmente significativ os. Para informaçõe s sobre como opor-se a esta atividades,	utilizados, de acordo com os Termos e Condições para Passageiro s e as Diretrizes de Conduta do Mercado. - <i>Execução de um contrato</i> (para suspensõe s)	

Finalidade s do tratament o	Fundame nto jurídico	Categoria s de dados pessoais
consulte, por favor, a Secção 9 “Quais são os seus direitos?” abaixo. Irá ser suspensão temporária mente apenas se parecer (com base na sua Classificaç ão média de Motorista), repetidame nte: - violar os Termos e Condições para Passageiro s e as Diretrizes de Conduta do Mercado para Motoristas; e - ter um impacto negativo nos interesses dos Motoristas e na		

Finalidade s do tratament o	Fundame nto jurídico	Categoria s de dados pessoais
integridade da Plataforma Bolt, como um todo. A suspensão limita apenas a sua capacidade de pedir um transporte e não limita o seu acesso ao resto da Aplicação Bolt ou a qualquer outro dos nossos serviços.		

Para marketing e publicidade

Finalidade s do tratamento	Fundamen to jurídico	Categorias de dados pessoais
Comercializar e publicitar os serviços da Bolt e os de parceiros, de acordo com as suas preferências e medir a eficácia	- <i>Interesses legítimos</i> - É do nosso interesse e do interesse dos nossos Passageiros informá-los sobre os	- Dados de contacto - Dados de utilização da Aplicação - Dados do dispositivo - Cookies, SDK, análises e dados de tecnologia s de

Finalidade s do tratamento	Fundamen to jurídico	Categorias de dados pessoais
dos anúncios da Bolt Isto inclui usar os seus dados pessoais para enviar e-mails, mensagen s de texto (incluindo mensagen s por WhatsApp) , notificação s em tempo real, mensagen s na aplicação e outras comunicação s de marketing dos produtos, serviços, funcionalid ades, ofertas, promoções , sorteios, notícias e eventos da Bolt e dos nossos parceiros. Além disso, iremos analisar,	nossos serviços e funcionalid ades ou os que são oferecidos pelos parceiros da Bolt. Também é do nosso interesse promover e publicitar os nossos serviços, incluindo o envolvime nto em publicidad e contextual (não orientada por dados) e personaliz ada, análise e medição do desempen ho do anúncio, para expandir a nossa base de utilizadore s, aprofunda ndo as relações com	terceiros

Finalidade s do tratamento	Fundamen to jurídico	Categorias de dados pessoais
agregar os seus Dados de Utilização da Aplicação e facultá-los ao utilizador, de forma resumida, todos os anos para a campanha de marketing de finalização, relacionad a com a campanha de Fim do Ano. Utilizamos píxeis e tecnologia s semelhant es, para detetar quais os e-mails que são abertos e quais as ligações que são clikadas pelo utilizador, para ajudar-nos	Passageiro s existentes e procurand o novos. Pode autoexcluir -se destas comunicaç ões, em qualquer momento, clicando na ligação “cancelar subscrição ”, na parte inferior dos nossos e-mails, escrevend o “PARAR” no caso de mensagen s e SMS ou atualizand o as suas preferência s de comunicaç ão nas definições da sua conta. - <i>Consentim ento</i> - O seu consentim ento de autoinclus ão será	

Finalidade s do tratamento	Fundamen to jurídico	Categorias de dados pessoais
a medir os resultados das nossas campanhas. Também podemos partilhar os seus dados pessoais com terceiros ou recolher dados relativos às suas visitas e ações em aplicações ou websites de terceiros, para elaboração de anúncios personalizados.	necessário, por exemplo, quando a lei exigir consentimento para envio de comunicações de marketing por e-mail e para determinadas tecnologias de deteção.	
Para comunicações de assistência		

Finalidade s do tratamento	Fundamen to jurídico	Categorias de dados pessoais
Para comunicar consigo, incluindo enviar-lhe	- <i>Execução de um contrato</i>	- Dados de perfil

Finalidade s do tratamento	Fundamen to jurídico	Categorias de dados pessoais
comunica ções relacionad as com o serviço e mantê-lo informado O seu nome, número de telefone e endereço de e-mail serão utilizados para comunicar consigo, para informá-lo de que a sua viagem foi concluída, para enviar-lhe e-mails de confirmaçã o de viagem e recibos e para informá-lo sobre atualizaçõ es importante s do serviço.		

Para investigação e melhoria dos serviços da Bolt

Finalidade s do tratamento	Fundamen to jurídico	Categorias de dados pessoais
Para	-	- Dados de

Finalidade s do tratamento	Fundamen to jurídico	Categorias de dados pessoais
realizar investigaç ão, testes e análises, para compreen der melhor e melhorar a nossa atividade e serviços Por exemplo, utilizamos Dados de Geolocalização e Dados de Utilização da Aplicação para realizar pesquisas e melhorar os nossos algoritmos, aprendizagem automática e outra modelização. Utilizamos os Dados de Comunicação relacionados com incidentes para	<i>Interesses legítimos</i> - É do nosso interesse medir a utilização dos nossos serviços, para informar decisões comerciais e permitir a prestação de relatórios precisos e fiáveis, e melhorar e desenvolver continuamente os serviços que prestamos. <i>Consentimento</i> - Para determinadas análises, podemos solicitar o seu consentimento. Em caso afirmativo, ser-lhe-á pedido que	geolocalização - Dados de utilização da Aplicação - Dados de comunicação - Conteúdo gerado por utilizadores - Dados do dispositivo

Finalidade s do tratamento	Fundamen to jurídico	Categorias de dados pessoais
monitorizar as nossas práticas de segurança e melhorar as nossas operações e processos.	faculte o consentim ento para fins específicos e atividades de tratamento , com informação sobre como retirá-lo, incluindo através das definições do seu perfil.	
Para desenvolv er novos produtos, funcionali dades, parcerias e serviços	- <i>Interesses legítimos</i> - É do nosso interesse e do interesse dos nossos Passageiro s desenvolv er e adotar novas funcionalid ades para melhorar a Plataforma Bolt.	- Dados de perfil - Dados de geolocaliza ção - Dados de utilização da Aplicação - Dados de comunicação - Conteúdo gerado por utilizadore s - Dados do dispositivo
Para prevenir, encontrar e resolver	<i>Interesses legítimos</i> - É do nosso	- Dados de perfil - Dados de geolocaliza

Finalidade s do tratamento	Fundamen to jurídico	Categorias de dados pessoais
problemas e erros de programação de software ou hardware	interesse e do interesse dos nossos Passageiros prestar um serviço sem incómodos e fiável.	ção - Conteúdo gerado por utilizadores - Dados de comunicação - Dados do dispositivo - Dados de utilização da Aplicação

Para cumprimento da lei e processo judiciais

Finalidade s do tratamento	Fundamen to jurídico	Categorias de dados pessoais
Investigar e responder a reclamações e litígios relacionados com a utilização dos serviços da Bolt e/ou que sejam necessários para o cumprimento dos requisitos legais aplicáveis ou relacionados com pedidos	- <i>Cumprimento de obrigações legais</i> - Tratamos dados pessoais para cumprir uma obrigação, quando existe um pedido de uma entidade reguladora, de aplicação da lei ou de outro organismo governamental.	- Todos os dados

Finalidade s do tratamento	Fundamen to jurídico	Categorias de dados pessoais
de entidades governam entais/org anismos responsáv eis pela aplicação da lei Dependen do da reivindicaç ão, podem ser tratados todos os dados para a declaração , o exercício ou a defesa de um direito num processo judicial, incluindo: - o apoio às nossas próprias investigaçõ es internas; - a cessão de créditos e a utilização de agências de cobrança de dívidas; e	- <i>Interesses legítimos</i> - No contexto de litígios ou outras disputas, é do nosso interesse proteger os nossos interesses e direitos, os nossos Passageiro s ou outros, incluindo como parte de investigaçõ es, inquéritos regulament ares ou litígios.	

Finalidade s do tratamento	Fundamen to jurídico	Categorias de dados pessoais
- a utilização de consultores jurídicos. Em determinadas circunstâncias, somos legalmente obrigados a partilhar informações com destinatários externos. Por exemplo, ao abrigo de uma decisão judicial ou quando cooperamos com uma autoridade de controlo de proteção de dados, no tratamento de reclamações ou investigações. Também respondemos a pedidos,		

Finalidade s do tratamento	Fundamen to jurídico	Categorias de dados pessoais
como os de serviços responsáveis pela aplicação da lei, quando a resposta é exigida por lei ou promove uma tarefa de interesse público, como uma situação de emergência ou quando a vida de alguém está em risco. Tomaremos medidas para garantir que temos uma base legítima, para partilhar as informações e iremos certificar-nos de que documentamos a nossa decisão.		
Para	-	- Dados de

Finalidade s do tratamento	Fundamen to jurídico	Categorias de dados pessoais
cumprir as nossas obrigaçõe s fiscais e cumprir a legislação fiscal	<i>Cumprime nto de uma obrigação legal</i>	perfil - Dados de pagamento - Dados de utilização da Aplicação
Para reorganiz ar ou fazer alterações à nossa atividade	- <i>Interesses legítimos</i> - É do nosso interesse tratar dados pessoais, para fins de planificaçã o estratégica e organizativ a.	- Todos os dados
Para garantir a segurança dos serviços da Bolt (incluindo a Plataform a Bolt e a Aplicação Bolt) Dependen do do problema, podem ser utilizados todos os dados por motivos	- <i>Interesses legítimos</i> - É do nosso interesse e do interesse dos nossos Passageiro s proteger, salvaguard ar e manter os sistemas de segurança da Bolt, responder	- Todos os dados

Finalidade s do tratamento	Fundamen to jurídico	Categorias de dados pessoais
técnicos e de cibersegur ança, por exemplo, medidas para combater a pirataria e garantir a segurança do serviço, do website, da Plataforma e Aplicação Bolt, bem como para fazer e armazenar cópias de segurança e prevenir/re parar problemas técnicos.	a atos criminosos suspeitos ou reais e reparar quaisquer problemas técnicos.	

Quando tratamos os seus dados pessoais para uma nova finalidade, diferente da finalidade para a qual os seus dados pessoais foram originalmente recolhidos, e não pedimos o seu consentimento, teremos de garantir que esta nova finalidade é compatível com a finalidade inicial para a qual os recolhemos. Teremos em conta qualquer ligação entre as duas finalidades e decidiremos se os dados pessoais podem ser utilizados para esta nova finalidade. Caso contrário, tomaremos as medidas adequadas para solicitar o seu consentimento ou abster-nos de tratar os seus dados pessoais.

5. Com quem partilhamos os seus dados pessoais?

Podemos partilhar os seus dados pessoais com as seguintes categorias de destinatários.

Categoria de destinatários	Descrição
Empresas e parceiros do Grupo Bolt	Podemos partilhar os seus dados pessoais com as nossas empresas do Grupo Bolt (incluindo subsidiárias locais da Bolt), parceiros terceiros, com as respetivas filiais e representantes, que podem utilizar os seus dados pessoais da forma descrita nesta Declaração. Se as subsidiárias locais da Bolt forem responsáveis pelo tratamento dos seus dados pessoais, podem partilhar os seus

Categoria de destinatários	Descrição
	dados pessoais com a Bolt Operations OU como o principal responsável pelo tratamento de dados da Bolt.
Motoristas	Os seus dados pessoais só são divulgados aos Motoristas (seja agindo em seu próprio nome, como prestador de serviços independente, ou agindo em nome de outro prestador de serviços [por exemplo, agindo em nome de uma frota ou de outro indivíduo]), quando

Categoria de destinatários	Descrição
	pede um transporte na aplicação Bolt; neste caso, o Motorista verá o seu nome, número de telefone (em muitos países, o número é mascarado), dados de recolha, destino e geolocalização. Quando a viagem terminar, também partilhamos as classificações e feedback com o Motorista. (Removemos a sua identidade associada a classificações e feedback, quando a partilhamos com os Motoristas)

Categoria de destinatários	Descrição
	. Depois de prestar o serviço de transporte, o seu nome e número de telefone permanecem visíveis para o Motorista, durante 24-48 horas. Isto é necessário para que os Motoristas resolvam quaisquer problemas consigo, como devolver-lhe algo especial que possa ter sido deixado no carro.
Cientes Bolt Business ou outros Passageiros	Algumas viagens que realiza podem ser solicitadas ou pagas por outras pessoas. Se realizar uma

Categoria de destinatários	Descrição
	dessas viagens utilizando a conta Bolt Business Profile do seu empregador, um código ou cupão, um cartão de crédito empresarial associado a outra conta, ou outro utilizador ou entidade solicitar ou pagar uma viagem por si, podemos partilhar os seus dados de viagem com essa outra parte, incluindo o seu nome, número de telefone, a data, hora, taxa, classificação dada, região da

Categoria de destinatários	Descrição
	viagem e locais de recolha e largada da sua viagem. Os dados partilhados com os Clientes Bolt Business serão divulgados através de relatórios, aos quais podem aceder nas suas Contas Empresariais. O tratamento de dados pessoais ocorrerá nas mesmas condições estabelecidas nesta Declaração.
Referências	Se recomendar a aplicação Bolt a alguém, iremos informá-lo de que

Categoria de destinatários	Descrição
	efetuiu a recomendação. Se outro utilizador o tiver recomendado, poderemos partilhar informações sobre a sua utilização da Plataforma com esse utilizador. Por exemplo, uma fonte de referência pode receber um bónus, quando se inscreve na aplicação Bolt ou realiza um determinado número de viagens, recebendo, nesse caso, essas informações.
Parceiros	Podemos

Categoria de destinatários	Descrição
promocionais, de marketing e estratégicos	partilhar dados limitados, como o seu endereço de e-mail, com os nossos parceiros promocionais, de marketing e estratégicos, para que possam informá-lo sobre eventos promocionais e facultar-lhe informações e mensagens de marketing sobre produtos ou serviços, que possam interessar-lhe. Além disso, podemos partilhar os seus dados pessoais com

Categoria de destinatários	Descrição
	fornecedor es de plataforma s de marketing, incluindo serviços de publicidade e em redes sociais, redes de publicidade e, fornecedor es de dados de terceiros, para alcançar ou compreend er melhor os nossos utilizadore s e medir a eficácia dos nossos anúncios noutras plataforma s e com plataforma s de redes sociais, incluindo o Facebook e o Google, para fins de início de sessão.

Categoria de destinatários	Descrição
Prestadores de serviços terceiros	Os nossos fornecedores terceiros e outros prestadores de serviços e contratantes têm acesso aos seus dados pessoais, para ajudar a realizar os serviços que estão a prestar-nos ou em nosso nome. Isto pode incluir fornecedores que fornecem e-mail ou serviços de comunicação eletrónica, serviços fiscais, jurídicos e contabilísticos, satisfação de pedidos de

Categoria de destinatários	Descrição
	produtos, verificações de antecedentes e processos de identidade/verificação, processamento de pagamentos, apoio ao cliente, prevenção e detecção de fraude, melhoria de dados, alojamento Web e armazenamento em nuvem, investigação, incluindo inquéritos, análises, relatórios de falhas anormais, monitorização de desempenho e inteligência artificial, aprendizagem automática e serviços

Categoria de destinatários	Descrição
	estatísticos . Além disso, partilharemos os dados como a sua geolocalização e os percursos de viagem com a Google, relacionados com a utilização do Google Maps nas nossas aplicações.
Seguradoras	Partilharemos os seus dados com seguradoras, quando o utilizador, ou um familiar na sua ausência, solicitar que uma reclamação seja processada, com o objetivo de facilitar o processamento de reclamação

Categoria de destinatários	Descrição
	es de créditos de seguros e para fins de relatório, devido a requisitos contratuais das seguradoras.
Outros terceiros	No caso de uma provável mudança de controlo da empresa (ou de uma parte da empresa), como, por exemplo, negociações para uma venda, uma venda efetiva, uma fusão e aquisição ou qualquer transação ou reorganização, podemos partilhar os seus

Categoria de destinatários	Descrição
	dados pessoais com partes interessadas, incluindo como parte de qualquer procedimento em matéria de diligências adequadas, com empresários, novos ou potenciais, e os respectivos consultores profissionais. Também poderemos precisar de transferir os seus dados pessoais para esse terceiro ou entidade reorganizada, após a venda ou reorganização, para utilização pelo mesmo

Categoria de destinatários	Descrição
	para os mesmos fins definidos nesta Declaração.
Aplicação da lei	Podemos divulgar informação, ao abrigo de uma decisão judicial ou quando cooperamos com uma autoridade de controlo de proteção de dados, no tratamento de reclamações ou investigações. Por exemplo, podemos também partilhar os seus dados pessoais com autoridades de aplicação da lei ou outras autoridades

Categoria de destinatários	Descrição
	s públicas, incluindo responder a pedidos, quando as informações são exigidas por lei ou promover uma tarefa de interesse público. Em qualquer cenário, tomaremos medidas para garantir que temos uma base legítima, para partilhar as informações e iremos certificar-nos de que documentamos a nossa decisão.

Tenha, por favor, em consideração que os nossos websites e aplicações podem conter ligações para outros websites de terceiros. Se seguir uma ligação para qualquer um desses websites de terceiros, tenha, por favor, em consideração que os mesmos podem ter as suas próprias declarações de confidencialidade e que não aceitamos qualquer responsabilidade por essas declarações ou pelo tratamento dos seus dados pessoais por essas entidades. Verifique, por favor, essas declarações, antes de enviar quaisquer dados pessoais para esses websites de terceiros.

6. A Bolt transfere os seus dados pessoais para outros países?

Operamos internacionalmente e, consequentemente, os seus dados pessoais podem ser transferidos, armazenados e/ou tratados pelas empresas do Grupo Bolt, subcontratantes e parceiros, ao realizar as atividades descritas nesta Declaração fora do país onde está localizado. Consulte, por favor, a nossa tabela de empresas do Grupo Bolt, para obter detalhes sobre os países para onde os seus dados pessoais podem ser transferidos, dentro do Grupo Bolt.

Quando transferirmos os seus dados pessoais para fora de um país ou região, como o Espaço Económico Europeu (“EEE”), iremos certificar-nos de que tomamos as medidas necessárias para cumprir os requisitos legais aplicáveis e de que nos baseamos nos seguintes mecanismos de transferência:

- **Decisões de adequação:** Iremos basear-nos nas decisões da Comissão Europeia, onde reconhecem que determinados países e territórios fora do Espaço Económico Europeu garantem um nível adequado de proteção para informações pessoais. Clique, por favor, [aqui](#) para ver a lista de países considerados “adequados” pela Comissão Europeia e clique [aqui](#) para ver a lista de países considerados “adequados” pelo Governo do Reino Unido. Baseamo-nos nestas decisões de adequação, quando transferimos dados pessoais, que recolhemos no EEE e no Reino Unido, para os Estados Unidos (onde alguns dos nossos prestadores de serviços terceiros estão sediados).
- **Cláusulas contratuais-tipo de proteção de dados (SCC):** Utilizaremos cláusulas contratuais-tipo aprovadas pela Comissão Europeia para transferências para fora do EEE e pelo Governo do Reino Unido para transferências para fora do Reino Unido. Clique, por favor, [aqui](#) para ver as SCC (Standard Contractual Clauses cláusulas contratuais-tipo de proteção de dados) do EEE e clique [aqui](#) para ver as SCC do Reino Unido. Baseamo-nos em SCC, quando transferimos dados pessoais, que recolhemos no EEE e no Reino Unido, para os Estados Unidos, Singapura e Nigéria, onde alguns dos nossos prestadores de serviços terceiros estão sediados.

Podem existir determinadas situações (como, por exemplo, responder a pedidos de aplicação da lei — consulte a Secção 4 “*Para que finalidades utilizamos os seus dados pessoais e qual é o nosso fundamento jurídico para o tratamento?*” acima) em que a transferência de dados pessoais tenha lugar com base nas isenções previstas na legislação de proteção de dados aplicável. Nestas circunstâncias, tomaremos medidas para minimizar e proteger os dados pessoais transferidos.

7. Como é que mantemos os seus dados pessoais seguros?

A segurança dos seus dados pessoais é muito importante para nós, pelo que implementámos controlos técnicos e organizativos adequados, para proteger os seus dados pessoais contra o tratamento não autorizado e contra a perda, danos ou destruição accidental. Implementámos a encriptação de dados em trânsito e inativos, formação sobre privacidade e segurança de dados, políticas e controlos de segurança da informação em torno da confidencialidade, integridade e disponibilidade dos nossos dados/sistemas.

Quaisquer dados pessoais recolhidos no decurso da prestação dos serviços da Bolt são transferidos e armazenados nos nossos centros de dados localizados no EEE. Apenas os funcionários autorizados das empresas e parceiros do Grupo Bolt têm acesso aos dados pessoais e podem aceder aos mesmos, apenas com a finalidade de resolver problemas

associados à utilização dos serviços (incluindo litígios relativos a serviços de transporte e serviços de apoio ao cliente nos respetivos países <https://bolt.eu/cities/>).

Para os nossos fins de investigação e científicos, todos os dados, como os Dados de Geolocalização em massa, são anonimizados para que nunca possa ser identificado, a partir dos mesmos. Relativamente a dados anonimizados, não tentaremos reidentificar os seus dados pessoais que foram desidentificados, no decurso da partilha dos seus dados com outras entidades.

No entanto, é responsável por escolher uma palavra-passe segura, quando lhe pedimos para configurar uma palavra-passe, para aceder a partes dos nossos sites ou aplicações. Deve manter esta palavra-passe confidencial e deve escolher uma palavra-passe que não utilize em qualquer outro site.

8. Durante quanto tempo conservamos os seus dados pessoais?

Mantemos os seus dados pessoais apenas durante o tempo necessário para prestar-lhe os nossos serviços e para os fins descritos acima na Secção 4 “*Para que finalidades utilizamos os seus dados pessoais e qual é o fundamento jurídico para os tratarmos?*”.

Isto significa que os períodos de retenção irão variar de acordo com o tipo, a quantidade e sensibilidade dos seus dados pessoais, o risco potencial de danos devido à utilização ou divulgação não autorizada dos seus dados pessoais e o motivo pelo qual os recolhemos originalmente.

Aqui estão os critérios-chave que utilizamos para determinar os nossos períodos de retenção:

Critérios de períodos de retenção	Descrição
Dados pessoais retidos, até os remover/eliminar	É um direito seu solicitar que apaguemos alguns dos seus dados pessoais. Consulte a Secção 9 “Quais são os seus direitos?” abaixo, para obter mais informações.
Dados	Definimos

Critérios de períodos de retenção	Descrição
pessoais que expiram, após um período de tempo específico	determinados os períodos de retenção, para que alguns dados não sejam retidos após um período de tempo específico. Consulte a tabela abaixo para obter mais informação. Após a prescrição de um período de retenção, os dados pessoais são eliminados em segurança, a menos que tal seja necessário para o estabelecimento, exercício ou defesa de processos

Critérios de períodos de retenção	Descrição
	judiciais.
Dados pessoais retidos até que a sua conta Bolt seja eliminada	Conservamos os seus dados até que a sua conta Bolt seja eliminada, a menos que seja necessário um período de retenção adicional para alguns dados pessoais, para os fins descritos na segunda tabela abaixo.

Indicamos abaixo os períodos de retenção específicos, que se aplicam aos dados pessoais que tratamos a seu respeito:

Categoria de Períodos de Retenção	Descrição
Fins fiscais, contabilísticos e de relato financeiro	Retemos dados durante 10 anos, após a última viagem, se os seus dados

Categoria de Períodos de Retenção	Descrição
	pessoais forem necessário s para fins fiscais, contabilísti cos e de relato financeiro.
Fins de prestação de serviços	Conserva mos os seus dados enquanto tiver uma conta de passageiro ativa. Se a sua conta for encerrada, os dados pessoais serão apagados (de acordo com o nosso calendário e regras de conservaç ão), a menos que tais dados ainda sejam necessário s para cumprir alguma obrigação

Categoria de Períodos de Retenção	Descrição
	legal ou para fins de contabilidade, resolução de litígios ou prevenção de fraude. Pode solicitar a eliminação da sua conta, em qualquer momento, através da aplicação Bolt. Consulte a Secção 9 “Quais são os seus direitos?” abaixo, para obter mais informações.
Investigações formais de uma infração penal, fraude ou informações falsas	Conservamos os dados durante o tempo necessário, de acordo com os requisitos internos, legais e regulamentares.

Categoria de Períodos de Retenção	Descrição
	ares, no caso de existirem investigação es formais de uma infração penal, fraude ou informações falsas.
Litígios	Retemos dados em caso de litígios, até que a reivindicação seja satisfeita ou até à respetiva prescrição.
Reclamações	Conservamos um registo de todas as reclamações, durante 12 meses, o qual disponibilizamos a um responsável autorizado da autoridade licenciadora, a pedido, no caso de uma

Categoria de Períodos de Retenção	Descrição
	investigação.
Mensagens instantâneas	Conservamos dados sobre mensagens instantâneas entre o utilizador e a Equipa de Apoio ao Cliente, diretamente na Aplicação Bolt, durante 90 dias, exceto nos casos em que as mensagens estejam relacionadas com um incidente comunicado ou no caso de estarem relacionadas com um litígio, em cujos casos iremos guardá-las durante 6 meses. As mensagens

Categoria de Períodos de Retenção	Descrição
	instantâneas entre Passageiros e Motoristas são mantidas na Aplicação Bolt, apenas até que o pedido esteja concluído e durante os 3 meses posteriores, nos nossos sistemas.
Gravação de áudio da viagem	Conservamos os Dados de Gravação Áudio, através da nossa Funcionalidade de Gravação de Áudio da Viagem: 24 horas, enquanto armazenado localmente no dispositivo da pessoa

Categoria de Períodos de Retenção	Descrição
	que cria a gravação. As gravações são automaticamente eliminadas após 24 horas, se não for criado um relatório para a equipa de Apoio ao Cliente da Bolt e se as mesmas não forem explicitamente partilhadas com aquela equipa, como parte do relatório. As gravações partilhadas e investigadas pela Bolt serão automaticamente eliminadas após 7 dias, a

Categoria de Períodos de Retenção	Descrição
	menos que o período de retenção seja prorrogado manualmente, por motivos de investigação/razões de natureza jurídica.
Apoio ao cliente	Retemos dados relativos a senhas de atendimento de apoio, chamadas telefônicas e chats, durante 3 anos.
Classificações dos Motoristas	Conservamos os Dados de Classificação dos Motoristas para: - 3 anos para classificações e comentários específicos, - durante a conta de Passageiro ou

Categoria de Períodos de Retenção	Descrição
	Motorista para o estado de não correspondência

Tenha, por favor, em consideração que a desinstalação da Aplicação Bolt no seu dispositivo não causa o apagamento dos seus dados pessoais. Se a Aplicação Bolt não tiver sido utilizada durante três anos, entraremos em contacto consigo e pedir-lhe-emos que confirme se pretende manter a sua conta ativa, para utilização futura. Se não for recebida qualquer resposta num prazo razoável, a conta será encerrada e os dados pessoais serão apagados, a menos que tais dados sejam necessários para qualquer finalidade mencionada anteriormente, nesta Declaração.

9. Quais são os seus direitos?

Como titular dos dados, tem os seguintes direitos:

- **Aceder aos seus dados pessoais (conhecidos como “Direito de Acesso”)**: Tem o direito de aceder e solicitar cópias dos seus dados pessoais, contactando a nossa Equipa de Apoio ao Cliente.
- **Atualizar/corrigir os seus dados pessoais (conhecidos como “Direito de Retificação”)**: Tem o direito de pedir-nos para corrigir dados pessoais, que estejam incorretos ou incompletos. Pode alterar e corrigir determinados dados pessoais, na Aplicação Bolt ou contactando a nossa Equipa de Apoio ao Cliente.
- **Eliminar os seus dados pessoais (conhecidos como “Direito de Apagamento”)**: Tem o direito de solicitar que apaguemos os seus dados pessoais, em determinadas condições (por exemplo, estamos a tratar os seus dados pessoais, ao abrigo do seu consentimento). Os dados pessoais, que são tratados de acordo com uma obrigação legal ou quando temos um interesse legítimo prevalecente, não podem ser apagados mediante pedido. Pode solicitar o apagamento dos seus dados pessoais, contactando a nossa Equipa de Apoio ao Cliente.
- **Limitar a utilização dos seus dados pessoais (conhecidos como “Direito à Limitação do Tratamento”)**: Tem o direito de solicitar que limitemos o tratamento dos seus dados pessoais, em determinadas condições (por exemplo, estamos a tratar os seus dados pessoais, ao abrigo do consentimento). Pode solicitar a limitação da utilização dos seus dados pessoais, contactando a nossa Equipa de Apoio ao Cliente.
- **Opor-se à utilização dos seus dados pessoais (conhecidos como “Direito de Oposição”)**: Tem o direito de opor-se ao tratamento dos seus dados pessoais, em determinadas condições (por exemplo, estamos a tratar os seus dados pessoais, ao abrigo dos interesses legítimos). Pode apresentar uma objeção à utilização dos seus dados pessoais, contactando a nossa Equipa de Apoio ao Cliente.
- **Opor-se a decisões exclusivamente automatizadas a seu respeito, que tenham um**

efeito jurídico ou igualmente significativo sobre si (conhecido como “Direito de oposição à tomada de decisões automatizadas”) - Tem o direito, em determinadas circunstâncias, de opor-se a quaisquer decisões exclusivamente automatizadas que tenhamos tomado, que tenham um efeito jurídico ou igualmente significativo, que não envolva a análise por humanos. Pode pedir a uma pessoa que reveja a decisão, obter uma explicação da decisão tomada, após essa avaliação, e contestar a decisão, contactando a nossa Equipa de Apoio ao Cliente. Tenha, por favor, em consideração que determinadas exceções e limitações podem aplicar-se ao seu direito de opor-se à tomada de decisões automatizadas, conforme permitido pelas leis e regulamentos aplicáveis. Iremos facultar-lhe informações claras sobre as implicações de exercer os seus direitos e os processos envolvidos na oposição à tomada de decisões exclusivamente automatizadas.

- **Portar os seus dados pessoais (conhecidos como “Direito de Portabilidade dos Dados”)**: Tem o direito de solicitar que transfiramos os dados pessoais, que nos facultou, para outra entidade ou diretamente para si, em determinadas condições. Isto aplica-se apenas às informações que nos facultou. Pode solicitar a portabilidade dos seus dados pessoais, contactando a nossa Equipa de Apoio ao Cliente.
- **Retirar o seu consentimento**: Se tratarmos os seus dados pessoais utilizando o consentimento como fundamento jurídico, tem o direito de retirar o seu consentimento, em qualquer momento (por exemplo, cancelando a subscrição de comunicações comerciais ou atualizando as suas preferências de comunicação, na Aplicação Bolt). A retirada do seu consentimento não irá alterar a legalidade do tratamento realizado pela Bolt, antes dessa retirada.
- **Apresentar uma reclamação**: Se tiver algumas preocupações, relativamente ao tratamento dos seus dados pessoais, tem o direito de apresentar uma reclamação junto da [Inspeção de Proteção de Dados da Estónia \(“AKI”, do inglês “Data Protection Inspectorate”\)](#), que é a nossa principal autoridade de controlo ou junto da sua autoridade de proteção de dados local. Pode encontrar os respetivos dados de contacto, nos respetivos websites. Pode também ter o direito de procurar obter um recurso judicial.

Para exercer qualquer um dos direitos acima, pode contactar a nossa Equipa de Apoio ao Cliente, através da Aplicação Bolt ou através do nosso website. Pode igualmente contactar o Gabinete da Equipa do Encarregado da Proteção de Dados por e-mail para a nossa Caixa de Correio para Assuntos de Privacidade, para o endereço privacy@bolt.eu - indique, por favor, na linha de assunto do e-mail “*Ao cuidado do Encarregado da Proteção de Dados da Bolt*”.

10. Como utilizamos os seus dados pessoais para comercialização direta?

Tenha, por favor, em consideração que pode receber ocasionalmente atualizações sobre ofertas especiais e promoções relacionadas com os nossos serviços. Enviamos estas comunicações com base nos nossos interesses legítimos (soft opt-in) em facultar-lhe informações sobre oportunidades, que possam beneficiar o utilizador. Em países onde o soft opt-in não é uma base legítima disponível para as atividades de tratamento da Bolt, basear-nos-emos, em vez disso, num fundamento jurídico válido alternativo. Tem controlo total sobre estas comunicações e, se decidir, em qualquer momento, que não pretende recebê-las, pode pará-las clicando na ligação “cancelar subscrição”, na parte inferior dos nossos e-mails, digitando “PARAR” no caso de mensagens e SMS ou atualizando as suas preferências de

comunicação nas definições da sua conta.

Além disso, podemos solicitar o seu consentimento para autoinclusão em atividades específicas de comercialização direta, quando tal for exigido por lei. Por exemplo, podemos solicitar o seu consentimento para enviar-lhe informações sobre promoções e ofertas de terceiros, que pensamos serem do seu interesse. Tem sempre a possibilidade de autoexcluir-se, alterando as preferências de comunicação nas definições da sua conta. Também personalizamos mensagens de comercialização direta, usando informações sobre como utiliza os serviços Bolt (por exemplo, com que frequência usa a Aplicação Bolt).

11. Como o notificamos de eventuais alterações a esta Declaração?

Ocasionalmente, podemos alterar esta Declaração de Confidencialidade. Se fizermos alterações significativas, iremos notificá-lo (como exigido), através da Aplicação Bolt, do website ou de outro método, como por exemplo, e-mail.