



CÓDIGO DE CONDUTA DA COMUNIDADE MELEVAAGORA

Queremos que a experiência na plataforma MeLevaAgora seja agradável e segura para todos. As regras aqui apresentadas têm o objetivo de assegurar que motoristas e usuários tenham viagens cinco estrelas quando usarem a MeLevaAgora. Por favor, dediquem um momento a lê-las. Porque, quer você seja um usuário tentando chegar do ponto A ao B, quer seja um motorista parceiro buscando aumentar sua renda, seu comportamento faz diferença.

Respeito mútuo

Trate os demais usuários e motoristas como você gostaria de ser tratado: com respeito. É pura civilidade não gritar, xingar ou bater violentamente a porta do carro. E, zelando pelo carro em que estiver – seja não deixando lixo para trás, seja limpando uma bebida derramada – você o manterá em boas condições e assegurará que a próxima pessoa tenha uma viagem agradável também. E o mais importante: lembre-se de que, quando usar a plataforma tecnológica da MeLevaAgora, você encontrará pessoas que poderão parecer diferentes e pensar diferente de você. Por favor, respeite essas diferenças. Queremos que todos se sintam bem-vindos quando usarem a plataforma.

Preserve o espaço de motoristas e usuários

Todos nós valorizamos nossa intimidade e nossa privacidade. Não há nada errado em conversar com outras pessoas no carro. Mas, por favor, não faça comentários sobre a aparência de outra pessoa, nem pergunte se ela é casada. Se você for usuário e precisar fazer uma ligação telefônica, mantenha a voz baixa para evitar perturbar o motorista e demais passageiros. Lembramos que a MeLevaAgora tem uma regra que proíbe qualquer tipo de interação sexual. Isso significa que não pode haver nenhum tipo de interação sexual entre motoristas parceiros e usuários, em hipótese alguma, durante uma viagem com o aplicativo.

Acima de tudo, segurança

Todos queremos ir de um ponto A a um ponto B com segurança. Portanto, certifique-se de cumprir a legislação local. Verifique nossas dicas de segurança para usuários. Esteja você no banco da frente ou no de trás, use o cinto de segurança sempre que estiver no carro — e, por favor, não porte armas dentro do carro. Claro que os motoristas parceiros têm uma responsabilidade adicional quando se fala em segurança na plataforma MeLevaAgora. Isso significa respeitar os limites de velocidade, não enviar mensagens de texto enquanto dirige, usar sempre um suporte de telefone e jamais dirigir sob o efeito de álcool ou drogas. E, se você se sentir cansado enquanto dirige, faça uma pausa. Como dizem os especialistas, *“dormir é a única medida preventiva verdadeiramente eficaz contra os riscos da sonolência ao volante”*



Crianças têm que estar acompanhadas

Somente adultos podem ter uma conta MeLevaAgora. Se seu filho estiver usando sua conta, os pais ou um responsável deve estar sempre com ele.

Feedback nos torna — a todos — melhores

Seja você motorista ou usuário, por favor, avalie sua experiência ao final da viagem. O feedback sincero nos ajuda a assegurar que todos sejam responsáveis por seus comportamentos. Essa responsabilidade cria um ambiente respeitoso e seguro, tanto para usuários, quanto para motoristas parceiros. E, se algo acontecer durante a viagem—seja um acidente de trânsito ou uma discussão — não deixe de nos relatar, clicando em “Ajuda” no app, para que nossa equipe de apoio ao usuário possa lhe dar suporte.

O Código de Conduta detalhado abaixo ajuda a explicar alguns comportamentos específicos que poderão levá-lo a perder o acesso à MeLevaAgora como motorista ou usuário.

POR QUE USUÁRIOS PODEM PERDER O ACESSO À MELEVAAGORA

Esta política ajuda a explicar os comportamentos que podem levar usuários a perder o acesso à MeLevaAgora. Lembre-se de que, se você estiver viajando em grupo ou se você permitir que outras pessoas viagem usando a sua conta, você é responsável pelo comportamento dessas pessoas no carro.

Garantir um ambiente respeitoso e seguro para todos os motoristas e usuários

A forma como você se comporta quando usa o aplicativo MeLevaAgora pode ter grande impacto na segurança e no conforto dos motoristas e dos demais usuários. Cortesia importa. Por isso, espera-se que você tenha bom senso e comporte-se com urbanidade ao viajar usando a MeLevaAgora — exatamente como você faria em qualquer outro lugar.

Aqui estão algumas das razões pelas quais você poderia perder o acesso à MeLevaAgora como usuário:

- **Danificar bens de motoristas ou de outros usuários.** Por exemplo, danificar o carro, quebrar ou vandalizar um telefone, derrubar intencionalmente comida ou bebida, fumar ou vomitar em razão de consumo excessivo de álcool.
- **Contato físico com motorista ou outro usuário.** Nosso Código de Conduta é claro: você não deve tocar nem assediar ninguém no carro. Lembramos que a MeLevaAgora tem uma regra que proíbe qualquer tipo de



interação sexual. Isso significa que não pode haver nenhum tipo de interação sexual entre motoristas parceiros e usuários, em hipótese alguma, durante uma viagem com o aplicativo. E você jamais deve agredir fisicamente ou machucar um motorista ou usuário.

- **Uso de linguagem ou gestos inapropriados.** Por exemplo, perguntas íntimas, ameaças, comentários ou gestos com apelo sexual, agressivos, de natureza discriminatória ou desrespeitosa.
- **Contato indesejado com o motorista ou outro usuário após o término da viagem.** Por exemplo, enviar mensagem de texto, telefonar, entrar em contato em mídia social ou visitar alguém após o término da viagem. Lembre-se de que você pode mandar mensagem ou ligar para seu motorista por meio do aplicativo MeLevaAgora, compartilhando seu número de telefone pessoal. Essas informações não deverão nunca ser usadas fora do escopo da intermediação de viagens.
- **Violar a lei enquanto estiver em viagem de MeLevaAgora.** Por exemplo, levar drogas no carro, viajar em grupos que excedam o número de cintos de segurança, pedir ao motorista que descumpra leis de trânsito, tais como limite de velocidade, ou usar a MeLevaAgora para cometer crimes, inclusive tráfico de drogas, de pessoas, exploração sexual ou infantil.

Se tomarmos conhecimento de qualquer desses comportamentos, entraremos em contato com você para investigar o que aconteceu. Dependendo da natureza da situação, poderemos suspender sua conta durante a investigação. Se a situação for séria, ou uma violação reincidente, ou se você se recusar a colaborar, você poderá perder o acesso à MeLevaAgora. Qualquer comportamento envolvendo violência, má conduta sexual, assédio, discriminação ou atividade ilegal durante o uso do aplicativo MeLevaAgora poderá resultar na perda imediata de sua conta. Além disso, quando as autoridades policiais estiverem envolvidas, nós cooperaremos com as investigações de acordo com as nossas Diretrizes para Autoridades Policiais/Judiciárias.

Termos de Uso

Como usuário, você concorda com nossos Termos de Uso quando cria uma conta MeLevaAgora. Caso você viole esses termos, poderemos tomar providências contra você, inclusive encerrando permanente a sua conta. Por exemplo, se você deixar de incluir informações corretas, atualizadas e completas em sua conta MeLevaAgora — o que inclui deixar um método de pagamento inválido ou expirado, permitir que pessoa sem a idade mínima exigida use sua conta desacompanhada ou se você mesmo não atender a esse requisito de idade.

Banimento a armas de fogo

A MeLevaAgora proíbe que usuários e motoristas parceiros carreguem armas de fogo no veículo enquanto usam o aplicativo. [1] Se você descumprir a



política de proibição de armas de fogo da MeLevaAgora, poderá perder o acesso ao aplicativo.

Discriminação

A MeLevaAgora tem política de tolerância zero contra qualquer tipo de discriminação. Isso significa que você perderá o acesso ao aplicativo se discriminar motoristas ou outros passageiros com base em raça, religião, nacionalidade, necessidade especial, orientação sexual, gênero, estado civil, identidade de gênero, idade ou outra característica individual.

Fraude ou comportamento ilegítimo

Comportamento fraudulento ou ilegítimo compromete a relação de confiança que é um dos pilares da MeLevaAgora. Desativaremos qualquer conta associada a esse tipo de atividade, inclusive: abuso de promoções, conluio entre motoristas e passageiros, questionamento de valores de viagens por motivações fraudulentas ou ilegítimas, ou contas em duplicidade.

POR QUE MOTORISTAS PODEM PERDER O DIREITO DE ACESSO À MELEVAAGORA

Se você é motorista parceiro e sua conta for temporariamente bloqueada ou desativada, isso limita sua capacidade de gerar renda usando a plataforma. E é por isso que achamos importante ter políticas claras que expliquem as circunstâncias nas quais você pode ter o acesso negado.

Sempre poderão surgir situações imprevistas capazes de fazer com que você perca acesso a sua conta de motorista parceiro — e nós atualizaremos esta política regularmente —, mas eventos relacionados às questões abaixo são causa suficiente para que a MeLevaAgora tome providências: qualidade, segurança, fraude e discriminação.

Qualidade

Usuários da MeLevaAgora esperam que seus motoristas dirijam com segurança e ajam com cortesia e profissionalismo. Quanto melhor a qualidade do serviço, maior o número de usuários que farão viagens, o que, por sua vez, significa mais oportunidades de geração de renda para motoristas parceiros. Serviço ruim tem o efeito contrário. Existem diversas formas de medir a qualidade do serviço de um motorista; as mais importantes são a Avaliação por Estrelas e a Taxa de Cancelamento.

Avaliação por Estrelas

Após cada viagem, motoristas parceiros e usuários podem avaliar-se mutuamente em uma escala de uma a cinco estrelas, bem como fazer



comentários sobre como foi a viagem. Esse sistema de avaliação recíproco torna cada um responsável por seu comportamento. Responsabilidade ajuda a criar um ambiente respeitoso e seguro para motoristas e usuários.

O que leva você a perder o direito de acesso à sua conta? Existe uma média mínima de avaliação em cada cidade. Isso acontece, porque existem diferenças culturais na forma como pessoas em diferentes cidades avaliam umas às outras. Nós o informaremos quando sua avaliação estiver chegando perto desse limite e você também receberá material com informações sobre como melhorar a qualidade que o ajudarão a se aperfeiçoar. Entretanto, se a sua avaliação média continuar caindo, você poderá perder o acesso à sua conta.

Taxa de cancelamento

Um cancelamento por parte do motorista acontece quando você aceita uma viagem e depois a cancela. Cancelamentos criam uma má experiência para o usuário e afetam negativamente outros motoristas. Nós compreendemos que há momentos em que algo pode acontecer e você pode ter que cancelar uma viagem anteriormente aceita. Mas minimizar cancelamentos é fundamental para a confiabilidade do sistema. Lembre-se de que você pode ficar off-line a qualquer momento, se não quiser aceitar uma solicitação de viagem.

Como é calculada minha taxa de cancelamento? Sua taxa de cancelamento é baseada no número de viagens canceladas do total de viagens aceitas. (Por exemplo, se você aceitou 100 viagens e cancelou 4, sua taxa de cancelamento é 4%.) Motoristas que prestam serviço de alta qualidade geralmente têm taxa de cancelamento abaixo de 5%.

O que leva você a perder o direito de acesso à sua conta? Cada cidade tem uma taxa máxima de cancelamento baseada na média das taxas de cancelamento dos motoristas naquela área. Nós o informaremos diversas vezes, se sua taxa de cancelamento for muito alta, ou se você estiver cancelando com mais frequência do que os demais motoristas de sua cidade, o que poderá levá-lo a ser desconectado temporariamente do aplicativo. Se a sua taxa de cancelamento continuar a exceder o limite máximo, você poderá perder o acesso à sua conta.

Taxa de aceitação

Alta taxa de aceitação é parte crucial de um serviço confiável e de alta qualidade, mas a não aceitação de solicitações de viagens não leva à perda permanente de sua conta.

A aceitação constante de viagens ajuda a maximizar os ganhos dos motoristas e mantém o bom funcionamento do sistema. Sabemos que, às vezes, podem haver situações que o impedem de aceitar solicitações de viagem, ou que você precise fazer um intervalo. Mas não aceitar solicitações causa atrasos e



prejudica a confiabilidade do sistema. Se você não quer aceitar viagens, fique à vontade para se desconectar do sistema, fazendo log-off.

Segurança

A MeLevaAgora usa tecnologia para contribuir com a segurança dos motoristas e usuários, por exemplo, fazendo rastreamento por GPS de todos os percursos. Ações que ameacem a segurança de motoristas parceiros e usuários serão investigadas e, se confirmadas, levarão ao encerramento permanente de sua conta. Por exemplo:

- **Contato físico com usuários.** Como nosso Código de Conduta da Comunidade MeLevaAgora deixa muito claro, você não deve tocar nem assediar ninguém no carro. Lembramos que a MeLevaAgora tem uma regra que proíbe qualquer tipo de interação sexual. Isso significa que não pode haver nenhum tipo de interação sexual entre motoristas parceiros e usuários, em hipótese alguma, durante uma viagem com o aplicativo. E você jamais deve agredir fisicamente ou machucar um usuário.
- **Uso de linguagem ou gestos inapropriados.** Por exemplo, perguntas íntimas, ameaças, comentários ou gestos com apelo sexual, agressivos, de natureza discriminatória ou desrespeitosa.
- **Contato indesejado com usuários após o término da viagem.** Por exemplo, enviar mensagem de texto, telefonar, entrar em contato em mídia social ou visitar alguém após o término da viagem.
- **Violar a lei enquanto estiver usando o MeLevaAgora.** Por exemplo, enviar mensagens de texto enquanto dirige, exceder a velocidade, ou usar a MeLevaAgora para cometer crimes, inclusive tráfico de drogas ou de pessoas, exploração sexual ou infantil.
- **Direção segura.** MeLevaAgora espera que os motoristas que usam o aplicativo dirijam sempre com segurança.

O que leva você a perder o direito de acesso a sua conta? Se tomarmos conhecimento de qualquer desses comportamentos, entraremos em contato com você para investigar o que aconteceu. Dependendo da natureza da situação, poderemos suspender sua conta durante a investigação. Se a situação for séria ou uma violação recorrente, ou se você se recusar a colaborar, você poderá perder o direito de acesso à MeLevaAgora. Qualquer comportamento envolvendo violência, má conduta sexual, assédio, discriminação ou atividade ilegal durante o uso da MeLevaAgora poderá resultar na perda imediata de sua conta. A MeLevaAgora também desativará a conta de qualquer motorista que receba diversas ou sérias reclamações de má direção, direção insegura ou distração ao volante durante o uso do aplicativo. Além disso, quando as autoridades policiais estiverem envolvidas, nós cooperaremos com as investigações de acordo com os termos da legislação aplicável (Marco Civil da Internet) e das nossas Diretrizes para Autoridades Policiais/Judiciárias.



Tolerância zero com álcool e drogas

A MeLevaAgora não tolera o uso de álcool ou drogas por seus parceiros enquanto dirigem.

O que leva você a perder o direito de acesso à sua conta? A MeLevaAgora desativará permanentemente a conta de qualquer motorista encontrado sob efeito de drogas ou álcool enquanto estiver usando o aplicativo. A MeLevaAgora também poderá desativar a conta de qualquer motorista que receber diversas reclamações não confirmadas de uso de drogas ou álcool.

Cumprimento das leis

Esperamos que os motoristas parceiros que usam o aplicativo MeLevaAgora cumpram sempre todas as leis federais, estaduais e municipais, bem como as normas de trânsito. Isso inclui o cumprimento da regulamentação referente ao serviço de transporte individual privado intermediado por aplicativo eventualmente existente na região onde você atua.

O que leva você a perder o direito de acesso à sua conta? A MeLevaAgora poderá desativar permanentemente a sua conta em situações como: envolver-se em sérias atividades ilegais enquanto estiver usando o aplicativo MeLevaAgora; não manter registro do veículo ou carteira de motorista válidos; e receber notificação de infração de trânsito séria ou múltiplas infrações de trânsito que indiquem condução insegura, enquanto estiver usando o aplicativo MeLevaAgora.

Banimento de armas de fogo

A MeLevaAgora proíbe usuários e motoristas parceiros de carregar armas de fogo no veículo enquanto usarem nosso aplicativo.

Verificação de Segurança

Todos os motoristas que desejarem usar o aplicativo MeLevaAgora são submetidos a um processo de verificação de segurança no momento de ativação de sua conta.

O que leva você a perder o direito de acesso à sua conta? Nós desativaremos permanentemente a conta de um motorista se uma verificação apontar uma violação dos padrões de segurança da MeLevaAgora ou de outros critérios de segurança estabelecidos pela legislação local.

Atividades inaceitáveis

Para manter a transparência e a segurança de cada viagem para todos os usuários, certas atividades realizadas fora do sistema MeLevaAgora – angariar usuários não cadastrados no aplicativo, enquanto usa a MeLevaAgora – são permitidas.



O que leva você a perder o direito de acesso à sua conta? Tomaremos providências contra motoristas que realizarem atividades como: prejudicar a empresa ou a marca MeLevaAgora, por meio de atitudes como o uso não autorizado da marca ou de sua propriedade intelectual, ou de qualquer forma de descumprimento dos Termos e Condições de motoristas parceiros da MeLevaAgora.

Fraude

Atividade fraudulenta compromete a relação de confiança que é um dos pilares da MeLevaAgora. E é por isso que estamos sempre de olho em iniciativas fraudulentas por parte de usuários e motoristas que tentem violar nossos sistemas.

O que leva você a perder o direito de acesso à sua conta? Desativaremos qualquer conta ou contas associadas a atividades fraudulentas, inclusive: aumento deliberado de tempo ou distância de uma viagem; aceitação de viagens sem intenção de completá-las, inclusive provocando o cancelamento por parte de usuários; criação de perfis de motoristas ou usuários falsos para fins fraudulentos; solicitação de pagamentos ou taxas fraudulentas, como falsas taxas de limpeza; e aceitação ou realização intencionais de viagens fraudulentas ou falsificadas.

Informações pessoais corretas

O aplicativo MeLevaAgora foi desenvolvido para dar aos passageiros informações de identificação de motoristas e de seus veículos, tais como nomes, foto do perfil, modelo do veículo e número da placa, antes do início da viagem. Informações erradas ou inválidas confundem os usuários e podem prejudicar a avaliação da experiência deles com a MeLevaAgora.

O que leva você a perder o direito de acesso à sua conta? Desativaremos sua conta por atividades como: prestar informações erradas à MeLevaAgora, permitir que outra pessoa use sua conta e fazer uma viagem usando veículo não cadastrado na sua conta.

Além disso, tomaremos providências para impedir que qualquer motorista cuja documentação se torne inválida – tal como uma carteira de motorista expirada – fique online no sistema, até que ele forneça informações atualizadas à MeLevaAgora.

Discriminação

A missão da MeLevaAgora é dar acesso a transporte confiável para todas as pessoas, em todos os lugares. A política da MeLevaAgora é de tolerância zero com qualquer tipo de discriminação.

O que leva você a perder o direito de acesso à sua conta? Não é aceitável recusar a prestação de serviços com base em características dos usuários, como raça, religião, nacionalidade, necessidade especial, orientação sexual,



estado civil, identidade de gênero, idade ou outra característica individual. Ações como essas podem resultar na desativação permanente de sua conta.

Queremos ajudar a melhorar as opções de transporte para passageiros com necessidades especiais. Esperamos que os motoristas que usam o aplicativo MeLevaAgora cumpram todas as leis federais, estaduais e municipais sobre transporte de usuários com necessidades especiais, inclusive transporte de animais de serviço.

Me Leva Agora Serviços de Tecnologia LTDA
Última atualização: 11 de Agosto de 2018