

CÓDIGO DE CONDUTA PARA PRESTADORES AUTÔNOMOS em relação aos usuários, destinatários, colaboradores e outros prestadores da BORZO DELIVERY.

Sumário

1. Termos e Definições
2. Abrangência e aplicação
3. Identificação
4. Cumprimento e conformidade com as determinações legais em relação a Assédio, Discriminação e outras condutas ilegais.
5. Substâncias e objetos proibidos
6. Cumprimento do Código de Trânsito Brasileiro – Lei nº 9.503/97
7. Segurança das informações e proteção de dados pessoais
8. Higiene e saúde
9. Uso de soluções e programas de TI
10. Violações ao Código de Conduta

1. Termos e Definições

- a) **Software ou Aplicativo** – aparato tecnológico disponibilizado pela BORZO DELIVERY que permite o oferecimento de intermediação de serviços na Plataforma aos Usuários e Prestadores, e incluem o site < <https://borzodelivery.com> > e aplicativos móveis para Usuários e Prestadores de Serviços nas versões Android ou IOS. (doravante também referido como “*Software as a Service*” ou “Software como Serviço”).
- b) **Entrega** - ação de realizar entregas rápidas de Cargas solicitadas pelo Usuário. A entrega será realizada pelos Prestadores ao Destinatário através de aplicativos ou interface móvel dos serviços BORZO DELIVERY .
- c) **Serviço Autônomo ou Serviço** - atividade profissional realizada pelos Prestadores cadastrados na Plataforma (doravante também referido como “*Serviços de Entrega*” ou “Entrega”), exercida por conta própria, com assunção de seus próprios riscos e sem vínculo empregatício com a BORZO DELIVERY.
- d) **Prestadores** - entregadores autônomos que transportam Cargas sob pagamento de frete pelo Usuário por intermédio da Plataforma, sem qualquer vínculo habitual e empregatício com a BORZO DELIVERY.
- e) **Usuário** - Pessoa Física ou Jurídica que desfruta da intermediação feita pela BORZO DELIVERY e dos serviços de entregas realizados pelos Prestadores.
- f) **Destinatário:** a pessoa a quem o Prestador deve entregar a Carga de acordo com o Pedido. O Destinatário pode ser o Usuário ou outra pessoa por ele indicada.
- g) **Dispositivo** - o Dispositivo do Usuário ou do Prestador Autônomo, através do qual o Cliente ou o Prestador acessará os Serviços da BORZO DELIVERY; significa um dispositivo móvel, computador / laptop de propriedade ou qualquer outro dispositivo de propriedade ou controlado pelo Usuário/Prestador: (a) que atenda às especificações para dispositivos móveis, conforme estabelecido em < www.borzodelivery.com > e (b) no qual o aplicativo foi instalado conforme autorizado pela BORZO DELIVERY.
- h) **Carga** - mercadoria ou outros objetos a serem transportados pelo Prestador e indicados no formulário do Pedido pelo Usuário. É o pacote da encomenda de fato.
- i) **Itens ilegais** - itens proibidos de serem transportados pelo Prestador.
- j) **Pedido** - solicitação de Entrega feita pelo Usuário aos Prestadores e intermediada pela Plataforma.

2. Abrangência e aplicação

Este Código de Conduta (“Código”) se aplica aos Prestadores Autônomos (“Prestadores”), terceiros e quaisquer pessoas que prestem serviços, façam negócios e/ou atuem em nome da BORZO DELIVERY.

As regras aqui descritas devem ser observadas pelos Prestadores em todas as relações profissionais com Usuários, Destinatários, colaboradores e outros Prestadores da BORZO DELIVERY. As diretrizes deste Código se baseiam na legislação vigente.

O aceite ao presente Código não enseja nenhum vínculo trabalhista, relação de empregador e empregado entre a BORZO DELIVERY e o Prestador.

3. Identificação

Caso o Prestador Autônomo precise fornecer documentos de identidade, estes devem ser válidos, confiáveis, completos e satisfazer as exigências da BORZO DELIVERY. É de responsabilidade do Prestador Autônomo atualizar e reenviar à BORZO DELIVERY seus documentos de identificação caso expirarem, forem revogados, atualizados ou como e quando solicitado pela BORZO DELIVERY.

É expressamente proibida a falsa identificação: por exemplo, o Prestador não pode se identificar como funcionário e/ou empregado de organismos estatais. É proibido apresentar-se e/ou identificar-se como funcionário da BORZO DELIVERY.

Ao aceitar os Termos e Condições, o Prestador se torna um parceiro do Serviço e obtém uma licença para usar o *Software*, que o conecta com os Usuários e Destinatários, conforme declarado na oferta aceita pelo Prestador ao instalar o aplicativo e na realização de cadastro no site.

Portanto, a utilização da terminologia "funcionário" ou "representante" da BORZO DELIVERY em relação ao Prestador não é fidedigna, sendo considerada como uma falsa declaração ao Usuário ou Destinatário, uma vez que a BORZO DELIVERY não emitiu uma procuração em nome do Prestador, bem como não o autoriza a agir em seu nome.

O Prestador deve possuir Carteira Nacional de Habilitação – CNH, original e dentro do prazo de validade e, se necessário, outras autorizações que possam ser exigidas pelas autoridades competentes.

O Prestador deve fornecer informações verdadeiras e honestas quanto ao seu registro criminal, se existir.

4. Cumprimento e conformidade com as determinações legais em relação a Assédio, Discriminação e outras condutas ilegais.

Nós, da BORZO DELIVERY, estamos comprometidos com a igualdade de oportunidades, justiça, respeito e inclusão. Não toleramos discriminação ou assédio com base em raça, cor, etnia, nacionalidade, religião, sexo, idade, informação genética, cidadania, deficiência, estado civil, gravidez, orientação sexual, identidade e/ou expressão de gênero ou qualquer outra característica protegida pelas leis nacionais, estaduais ou locais, como o Decreto-Lei nº 2.848/40 – Código Penal Brasileiro, Lei 7.716/89 e demais leis aplicáveis.

Quaisquer comportamentos que violem a legislação em vigor são proibidos na plataforma, incluindo, mas não se limitando: agressão física, assédio verbal ou sexual, agressão sexual, estupro, homicídio, sequestro, ameaças e intimidação. Trabalharemos em estreita colaboração com as autoridades policiais para investigar e processar os infratores.

Não serão tolerados atos de agressão, assédio ou abuso de qualquer tipo. Exemplos dessas formas de agressão, assédio ou abuso podem incluir, mas não limitados:

- a) assediar os Usuários, Destinatários ou outros Prestadores, enviar mensagens inapropriadas de natureza sexual;
- b) comentários, ações ou gestos explícitos que afetem a dignidade e integridade física e/ou psicológica da pessoa;
- c) toda e qualquer forma de assédio/ameaça/intimidação verbal ou escrita através de chamadas telefônicas, aplicativos de mensagens e/ou redes sociais;
- d) uso de palavras vulgares, rudes ou inapropriadas de qualquer forma; e
- e) atos de vandalismo ou danos à propriedade;

O Prestador não deve fazer perguntas excessivamente pessoais ou comentar sobre a aparência de alguém.

É estritamente proibido entrar em contato ou perseguir o Usuário ou Destinatário após a conclusão da entrega por motivos pessoais, seja online ou pessoalmente.

Como se comunicar com os clientes?

Para entregar os pedidos de acordo com os padrões de serviço, o Prestador deve se comunicar educadamente com os Usuários e Destinatários. O Prestador pode e deve:

- a) prestar atenção aos comentários sobre os Pedidos entregues;
- b) dizer "Olá" ao entregar um Pedido;
- c) se desculpar se estiver atrasado; e
- d) se despedir ao sair.

O que fazer se um Usuário ou Destinatário estiver sendo rude?

Infelizmente, os Usuários ou Destinatários nem sempre ficarão satisfeitos com a Entrega. Mesmo que o Prestador tenha feito tudo perfeitamente, os Usuários ou Destinatários podem ficar insatisfeitos e se comportar de forma rude. Não é culpa do Prestador.

Aqui estão algumas dicas para esta situação:

- a) se estiver sendo intimidado, não entre em uma discussão e não ceda às provocações: entregue o pedido e saia educadamente, mas rapidamente;
- b) se o Usuário ou Destinatário se comportar de forma agressiva, não entre em uma briga, evite confrontos físicos e agressões, tente recuar. Confrontos físicos podem terminar não só com ferimentos, mas também com sanções criminais e cíveis. Realize a entrega do pedido e saia educadamente e o mais rápido possível;
- c) não leve para o lado pessoal, não resolva as coisas por conta própria. Quando estiver em segurança, entre em contato imediatamente com nosso centro de atendimento; e
- d) não leve para o lado pessoal. Lembre-se de que a maioria das pessoas são educadas e apreciam o seu trabalho, e é por eles que mantemos um alto nível de serviço.

5. Substâncias e objetos proibidos

O Prestador não deve utilizar substâncias que possam alterar a capacidade psicomotora enquanto estiver realizando a entrega dos pedidos, como drogas, álcool ou outra substância psicoativa, ainda que sejam legalizadas.

Nenhuma substância que altere a capacidade psicomotora, recipientes abertos de álcool e armas (como armas de fogo, spray de pimenta, bastões ou facas) são permitidos no veículo do Prestador.

Se um Usuário ou Destinatário acreditar que o Prestador esteja sob a influência de substâncias que possam alterar a sua capacidade psicomotora, têm o direito de encerrar o pedido imediatamente e alertar a BORZO DELIVERY ou as autoridades.

O Prestador não deve aceitar ou realizar entregas de substâncias que alterem a capacidade psicomotora, itens ilegais, produtos perigosos ou itens considerados proibidos, como cartas, cartões postais ou correspondências agrupadas, quaisquer produtos proibidos por lei, pessoas, animais, armas ou munições, materiais inflamáveis, explosivos, tóxicos, radioativos, drogas, entorpecentes, materiais de limpeza, entre outros, incluindo quaisquer pedidos especiais de bens e/ou serviços que não fazem parte do escopo dos serviços da BORZO DELIVERY.

Se o Prestador tiver motivos para suspeitar da natureza do conteúdo do pacote a ser entregue, deverá notificar imediatamente a BORZO DELIVERY e as autoridades.

6. Cumprimento do Código de Trânsito Brasileiro – Lei nº 9.503/97

Caso o Prestador conduza carros, motos, bicicletas ou outros tipos de veículos, deverá seguir as Leis de Trânsito Nacionais, em especial, o Código de Trânsito Brasileiro – Lei nº 9.503/97.

O Prestador não deve cometer infrações de trânsito ou dirigir de maneira imprudente que possa gerar risco ou colocar em perigo a integridade física e vida de outras pessoas. O Prestador deve sempre usar cinto de segurança e capacete. Evitar dirigir ou andar por longas horas e realizar pausas para descanso quando necessário e suficientes. Se o Prestador se envolver em um acidente, é necessário realizar um Boletim de Ocorrência Policial para fins de registro.

O Prestador deve manter o seu veículo em boas condições de funcionamento, de acordo com os padrões de segurança da indústria e os requisitos regulatórios locais. O Prestador deve utilizar para a realização das entregas apenas o veículo registrado na BORZO DELIVERY.

É proibido:

- a) ocultar intencionalmente a placa de registro do veículo; e
- b) utilizar telefone ou outro dispositivo eletrônico enquanto dirige.

Exemplos de Infração:

- a) utilizar veículos que possuam danos internos/externos que afetem a qualidade ou a segurança do veículo;
- b) dirigir um veículo com a placa/registo diferente daquele indicado no aplicativo quando da realização da entrega;
- c) permitir que outra pessoa utilize seu veículo ou licença para fazer entregas, em seu nome, através da plataforma da BORZO DELIVERY;
- d) utilizar outro modo de transporte para realização das entregas que não o registrado na BORZO DELIVERY; e
- e) compartilhar ou agrupar veículos durante a realização das entregas.

7. Segurança das informações e proteção de dados pessoais

A BORZO DELIVERY está comprometida em proteger a privacidade dos Usuários de sua Plataforma. Desta forma, é fundamental que o Prestador mantenha a confidencialidade das informações a que tiver acesso durante a execução dos serviços para a BORZO DELIVERY, e que atue com integridade às disposições da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – Lei nº 13.709/18.

O Prestador é responsável por não divulgar dados pessoais como endereço, telefone, nome completo de Usuários ou Destinatários, sem a permissão da pessoa a quem o dado pessoal se refere.

8. Higiene e saúde

O Prestador deverá manter uma boa higiene pessoal em todos os momentos, e se certificar de que está proporcionando um ambiente seguro para todos.

Exemplos de Infração:

- a) não usar máscara ou protetor facial durante as entregas, se for exigido pelas regulamentações de saúde atuais e/ou se estiver doente;
- b) dirigir ou conduzir se estiver se sentindo mal;
- c) não respeitar medidas de segurança para garantir um ambiente seguro de infecções para o próprio Prestador, seu veículo e equipamentos.

9. Uso de soluções e programas de TI

É proibida a utilização de *Softwares* ou outras ferramentas que alterem a localização do Prestador no mapa. A utilização dessas ferramentas e/ou aplicativos são consideradas como violação grave que levará à redução da receita do Prestador e à restrições de acesso aos serviços da BORZO DELIVERY.

A geolocalização adequada ajuda a distribuir os pedidos de forma mais precisa entre todos os Prestadores.

10. Violações ao Código de Conduta

O descumprimento deste Código de Conduta poderá resultar em medidas como o banimento ou suspensão do acesso à plataforma pelo Prestador, conforme detalhado nos Termos e Condições de Uso da Plataforma BORZO DELIVERY aos Prestadores Autônomos, e nas penalidades previstas na legislação em vigor.