



Política de desativação de parceiros de entrega

Os parceiros de entrega da Grubhub são essenciais para conectar os clientes com seus comerciantes favoritos, e o nosso objetivo é apoiar você com ferramentas, conhecimento e recursos para que você possa fazer entregas com segurança e eficácia.

Na Grubhub, o nosso objetivo é que todos que utilizem a nossa plataforma tenham uma experiência segura e agradável. Para que possamos lhe proporcionar isso, a Grubhub apresenta condições e requisitos de uso da plataforma Grubhub para todos os usuários antes de eles obterem acesso à nossa plataforma. Esperamos dar orientações para que os parceiros de entrega saibam quais práticas ou comportamentos evitar para que possam continuar a realizar entregas ativamente com a Grubhub.

Os parceiros de entrega estão vinculados aos termos e condições descritos em seu respectivo Contrato de Parceiro de Entrega. Além disso, você encontrará abaixo uma lista exemplificativa de práticas ou comportamentos que podem levar à desativação da sua conta Grubhub:

1. Práticas ou comportamentos que afetam a segurança do comerciante do cliente ou de terceiros ou causam danos econômicos e associados à plataforma Grubhub, dentre os quais:
 - Práticas ou comportamentos que coloquem em risco a segurança física do cliente, comerciante, terceiro, agente ou funcionário da Grubhub. Por exemplo, se o Parceiro de Entrega ataca fisicamente um cliente ou parceiro comercial, o que constitui má conduta grave que pode resultar em desativação imediata.
 - Prática ou comportamento que cause prejuízo econômico (monetário) a um cliente, comerciante ou terceiro, ou à Grubhub. Por exemplo, atividade fraudulenta financeira, como o aumento indevido e proposital do tempo ou da distância de uma entrega, furto ou adulteração de pedido ou de outro item, ou dano à propriedade, o que constitui má conduta grave que pode resultar em desativação imediata.
 - Prática ou conduta ameaçadora, assediadora ou abusiva para com o cliente, comerciante ou terceiro, ou a Grubhub. Por exemplo, ameaça verbal à segurança de alguém, o que constitui má conduta grave que pode resultar em desativação imediata.
2. No caso de entrega de álcool, deixar de seguir a [Política de Entrega de Bebidas Alcoólicas da Grubhub](#), inclusive fazer entrega de álcool a um destinatário sem verificar a idade do destinatário nem verificar se a pessoa está embriagada.



3. Fraude de identidade, como falsificação de informações por parte do Parceiro de Entrega, assumir a identidade de outra pessoa, criar uma conta duplicada, compartilhar a sua conta com outra pessoa sem autorização, não verificar informações pessoais ou enviar informações ou documentos pessoais que não pertençam a ela.
4. Todos os Parceiros de Entrega estar de acordo com a realização de verificações periódicas de antecedentes, dentre as quais, avaliação de registros de veículos motorizados e verificação de antecedentes criminais. Os critérios exatos de elegibilidade podem depender do local da sua entrega e do seu método de transporte escolhido. Além da legislação estadual e local em questão, estes são alguns motivos para desativações com base em verificações de antecedentes:
 - Crimes recentes
 - Prática recente de crimes graves, dentre os quais agressão sexual, crimes sexuais contra crianças, assassinato/homicídio, terrorismo, tráfico humano e sequestro
 - Processos penais graves que ainda estejam em curso
 - Vários acidentes ou infrações de trânsito nos últimos 2 anos
 - Infração de trânsito grave e recente, por exemplo, conduzir sob efeito de álcool, imprudência na condução de veículo ou fuga do local do acidente
5. Violações de conta. “Violação de conta” é um padrão ou comportamento que causa prejuízo a comerciantes e clientes, e à Grubhub. Ocorrendo uma violação de conta, você receberá uma notificação por meio do aplicativo Grubhub for Drivers e um e-mail. Você terá a possibilidade de verificar e confirmar a violação por meio do aplicativo. As violações expiram e são removidas da sua conta após 90 dias. Se num período de 90 dias consecutivos ocorrerem 3 violações, a sua conta será desativada e você não poderá fazer login no aplicativo. Veja abaixo uma lista exemplificativa de comportamentos que podem levar a uma violação de conta:
 - **Pedidos não atribuídos** - Aceitar pedidos e recusar-se a concluir as entregas, resultando em uma experiência atrasada ou cancelada para o comerciante e o cliente
 - **Marcar comerciantes como estando fechados quando não estão fechados** - Informar que o comerciante está fechado no aplicativo apesar de o comerciante estar aberto e em condições de receber pedidos
 - **Não entregar/entregar pedidos no local errado após a retirada** - Não concluir pedidos deixando os pedidos no local errado ou por furto de pedidos/itens
 - **Atrasar a coleta ou entrega de pedidos que você tenha aceitado** - Não ir até o comerciante/cliente após ter aceitado o pedido ou deixar o comerciante



- **Sobrecarga de pedidos** - Comprar mais itens ou serviços, no Cartão do Motorista Grubhub, do que os pedidos do cliente
- **Localização de mascaramento/falsificação** - Ocultar ou deturpar a sua real localização enquanto ela estiver disponível no aplicativo
- **Falsificação do progresso da entrega** - Dar informações incorretas sobre a chegada a um estabelecimento comercial e retiradas e entregas de pedidos
- **Fotos incorretas** - Fazer upload ou fornecer fotos que não sejam do assunto correto nem com a qualidade correta aparentando tentativa de falsificação
- **Cancelamento de pedidos sem causa** - Cancelamento incorreto de pedidos com causa para obter o pagamento do cancelamento por meio de falsificação
- **Evitar leitura de ID** - Deixar continuamente de tentar fazer leitura de ID do cliente ao fazer uma entrega que exija leitura
- **Marcação de todos os itens indisponíveis** - Marcação deliberada de todos os itens de compra indisponíveis para cancelar um pedido e obter pagamento de entrega
- **Cancelamento de compras após o pagamento** - Cancelamento de pedidos de compras após o pagamento sem devolver os itens e receber um reembolso
- **Não devolução de álcool** - não devolução de álcool ao comerciante se o pedido não puder ser entregue ao cliente
- **Evitar a entrada do PIN de entrega** - Não usar o PIN de entrega quando solicitado.
- Qualquer comportamento semelhante que prejudique ou ameace causar impacto aos clientes, comerciantes ou outros terceiros, ou à Grubhub.

Este documento descreve motivos comuns para desativação, mas se um Parceiro de Entrega violar termos de seu contrato com a Grubhub ou termos ou políticas aplicáveis, inclusive os Termos de Uso do Parceiro de Entrega da Grubhub, ele poderá perder o acesso à plataforma Grubhub. Em caso de desativação, a Grubhub enviará aviso.