

Política de desativação de parceiros de entrega

16 de dezembro de 2024

Os parceiros de entrega da Grubhub são essenciais para conectar clientes aos seus estabelecimentos favoritos. Nosso objetivo é apoiar você com ferramentas, conhecimento e recursos para realizar entregas com segurança e eficiência.

Na Grubhub, queremos que todos que usam nossa plataforma tenham uma experiência segura e agradável. Para ajudar a alcançar esse objetivo, a Grubhub fornece a todos os usuários os requisitos e as condições de uso da plataforma antes de conceder acesso. Esta política orienta os parceiros de entrega sobre ações e comportamentos que devem ser evitados para continuar entregando ativamente com a Grubhub.

Os parceiros de entrega estão sujeitos aos termos e condições do Acordo de Parceiro de Entrega aplicável. Além disso, segue uma lista não exaustiva de ações ou comportamentos que podem levar à desativação da sua conta Grubhub:

1. Ações ou comportamentos relacionados à plataforma Grubhub que afetam a segurança de clientes, estabelecimentos ou terceiros, ou causam prejuízo econômico, incluindo:

- Qualquer ação ou comportamento que coloque em risco a segurança física de um cliente, estabelecimento, terceiro, agente ou funcionário da Grubhub. Por exemplo, agredir fisicamente um cliente ou parceiro comercial é uma conduta grave que pode resultar em desativação imediata.
- Qualquer ação ou comportamento que cause prejuízo econômico (financeiro) a um cliente, estabelecimento, terceiro ou à Grubhub. Exemplos incluem aumentar deliberadamente e de forma indevida o tempo ou a distância da entrega, roubar ou adulterar um pedido ou outro item, ou causar danos à propriedade. Essa conduta grave pode resultar em desativação imediata.
- Qualquer ação ou comportamento ameaçador, assediante ou abusivo contra um cliente, estabelecimento, terceiro ou a Grubhub. Uma ameaça verbal à segurança de alguém pode resultar em desativação imediata.

2. Ao entregar álcool, deixar de seguir a Política de entrega de bebidas alcoólicas da Grubhub, inclusive entregar álcool sem verificar a idade do destinatário ou verificar se ele está intoxicado.

3. Fraude de identidade, como falsificar informações, assumir a identidade de outra pessoa, criar uma conta duplicada, compartilhar sua conta sem autorização, não verificar informações pessoais ou enviar informações e documentos que não pertençam a você.

4. Todos os parceiros de entrega devem aceitar verificações regulares de antecedentes, incluindo registros de veículos motorizados e histórico criminal. Os critérios podem depender do local da entrega e do meio de transporte escolhido. Alguns motivos de desativação baseados nessas verificações são: crimes graves recentes; crimes graves como agressão sexual, crimes sexuais contra crianças, assassinato, terrorismo, tráfico de pessoas e sequestro; acusações criminais graves pendentes; várias infrações de trânsito ou acidentes nos últimos dois anos; ou infração grave recente, como dirigir sob efeito de álcool ou drogas, direção imprudente ou fuga após acidente.

5. Violações da conta. Uma “violação da conta” é um padrão ou comportamento que afeta negativamente estabelecimentos, clientes e a Grubhub. Se ocorrer uma violação, você receberá uma notificação pelo aplicativo Grubhub para Motoristas e por e-mail, e poderá revisar e reconhecer a violação pelo aplicativo. As violações expiram e são removidas após 90 dias. Se ocorrerem 3 violações em um período móvel de 90 dias, sua conta será desativada e você não poderá entrar no aplicativo.

Exemplos de comportamentos que podem causar uma violação: aceitar pedidos e não concluir as entregas; marcar estabelecimentos abertos como fechados; não entregar ou entregar no local errado; atrasar a retirada ou a entrega; comprar mais itens ou serviços do que o cliente pediu usando o Cartão do Motorista Grubhub; ocultar ou falsificar a localização; falsificar o progresso da entrega; fornecer fotos incorretas; cancelar pedidos sem motivo; evitar a leitura do documento de identidade; marcar todos os itens como indisponíveis; cancelar compras depois de pagar sem devolver os itens; não devolver álcool; ou evitar inserir o PIN de entrega.

Qualquer comportamento semelhante que afete negativamente ou ameace afetar negativamente clientes, estabelecimentos, outros terceiros ou a Grubhub também pode constituir uma violação.

6. Os parceiros de entrega podem ser desativados se sua classificação média mínima, incluindo as classificações médias de restaurantes e clientes, ficar abaixo do padrão mínimo exigido para manter o acesso à plataforma Grubhub.

A Grubhub reserva-se o direito de estabelecer, comunicar e ajustar essas classificações médias mínimas a seu critério e com base no mercado do parceiro. Os parceiros serão notificados se sua classificação ficar abaixo dos padrões exigidos e poderão ser submetidos a análise ou desativação se não houver melhorias.

O texto acima apresenta motivos comuns de desativação. No entanto, se um parceiro de entrega violar qualquer termo do contrato com a Grubhub ou qualquer termo ou política aplicável, incluindo os Termos de uso para parceiros de entrega da Grubhub, poderá perder o acesso à plataforma. A Grubhub fornecerá aviso sobre qualquer desativação.