



Política de Cancelamento da Karona24

1 Política de Cancelamento

Se já não precisar da viagem programada ou solicitada, sinta-se à vontade para a cancelar. No entanto, poderá ser cobrada uma taxa de cancelamento em determinadas condições.

1.1 Como Cancelar uma Viagem

Para cancelar uma viagem na aplicação Karona24:

1. Toque em 'Editar viagem' no canto inferior esquerdo do ecrã da viagem.
2. Toque em 'Cancelar viagem'.

Nota: Não é possível cancelar uma viagem após embarcar na viatura que veio pegar.

1.2 Taxa de Cancelamento

Poderá ser cobrada uma taxa de cancelamento nas seguintes condições:

- Mais de 30 segundos após o motorista aceitar a sua viagem.
- Após a chegada do seu motorista.
- Três ou mais viagens canceladas num período de 15 minutos.

Estas taxas servem para compensar o motorista pelo tempo e pelo combustível gastos, e podem variar de acordo com o tipo de viatura.

Se solicitar uma viagem para outra pessoa, serão cobradas quaisquer taxas de cancelamento ou não comparência do passageiro.

Para viagens pré-marcadas, poderemos cobrar uma taxa de cancelamento se:

- Cancelar a viagem dentro de 1 hora do horário de retirada, e um motorista já tiver sido designado.
- O motorista estiver a caminho para buscá-lo.
- O motorista estiver programado para chegar dentro da janela de retirada designada.

1.3 Taxa de Não Comparência

Poderá ser cobrada uma taxa de não comparência se o seu motorista:

1. Chegar ao local de retirada.
2. Aguardar o tempo estipulado ou mais.
3. Tentar entrar em contato consigo, ou você entrar em contato com o motorista.

Estas taxas servem para compensar o motorista pelo tempo e combustível gastos e podem variar com base na demanda.

1.4 Reclamação de Taxas Cobradas

Se achar que foi cobrada indevidamente uma taxa de cancelamento ou de não comparência, pode contestar a cobrança diante dos gestores da empresa Karona24H Lda.

Para contestar uma cobrança:

1. Abra o menu principal da aplicação Karona24.
2. Toque em 'Histórico de viagens'.
3. Toque na viagem com a qual precisa de ajuda.
4. Contacte-nos para obter esclarecimentos e mais informações sobre a viagem cuja cobrança pretende contestar.

1.5 Alterações na Política

A empresa reserva-se o direito de alterar esta política de cancelamento a qualquer momento.

Quaisquer mudanças serão comunicadas aos usuários por email e notificações no aplicativo.

Cancelation policy

If you no longer need your scheduled or requested ride, feel free to cancel it. You may be charged a cancellation fee in certain conditions.

2.1 How to Cancel a Ride

To cancel a ride in the Karona24 app:

1. Tap *'Edit ride'* in the bottom left corner of the ride screen.
2. Tap *'Cancel ride'*.

Note: You cannot cancel a ride after pickup.

2.2 Cancellation Fee

You may be charged a cancellation fee if you cancel:

- More than 30 seconds after the driver accepts your ride.
- After your driver arrives.
- 3 or more rides in a 15-minute timeframe.

These fees go towards compensating your driver for their time and gas and may vary based on how busy it is.

If you request a ride for someone else, you'll be charged any cancel or no-show fees for that ride.

For Karona24 Scheduled rides, we may charge a cancellation fee if:

- You cancel the ride within 1 hour of pick-up time, and a driver has been matched.
- The driver is on their way to pick you up.
- The driver is scheduled to arrive within the designated pickup window.

2.3 No-Show Fee

You may be charged a no-show fee if your driver:

1. Arrived to pick you up.

2. Waited the allotted time or longer.
3. Attempted to contact you, or you contacted your driver.

These fees go towards compensating your driver for their time and gas and may vary based on how busy it is.

2.4 Dispute a Fee

If you think you were wrongly charged a cancel or no-show fee, you can dispute the charge in the app.

To dispute a charge:

1. Open the Karona24 app's main menu.
2. Tap the '*Ride history.*'
3. Tap the ride that you need help with.
4. Contact us for help with information of the ride for which you want to dispute the charges.

2.5 Changes to This Policy

The company reserves the right to change this cancellation policy at any time. Any changes will be communicated to users via email and in-app notifications.