



Perguntas e Respostas

Que tipo de viaturas serão integrados na Karona24h?

Abaixo esta a lista do tipo/categoria de viaturas que podem usar o aplicativo Karona24h e suas respectivas tarifas:

Tipo/categoria de veículos	Descrição/características
Economico	Carro básico em boas condições e com ou sem AC
Conforto	Carro espaçoso, confortável e com AC
Executivo	Carros da classe executiva e com motoristas executivos
Táxi Amarelo	Carros licenciados para proverem táxi profissional
Tchopela	Viaturas motorizadas de três rodas
Moto Táxi	Viaturas motorizadas com duas rodas

Como baixar e se cadastrar na plataforma?

- Passageiros e motoristas devem baixar o aplicativo via Play Store ou Apple Store. Introduzir e validar o número do celular através de um PIN que será enviado via SMS para o número introduzido.
- Deve ativar a funcionalidade de localização no telefone, (GPS).
- Configure o telefone para permitir que o aplicativo tenha acesso a localização, fotos e contactos no telefone.

Que documentos são necessários para um motorista se cadastrar?

Os documentos necessários são:

- Carta de Condução
- Bilhete de Identidade
- Imposto Pessoal Autárquico (IPA)

- Livrete da Viatura
- Seguro da Viatura
- Cópia do manifesto
- No acto de cadastro, os motoristas devem fornecer a **dados Bancários** ou **Carteira Móvel** para onde as receitas serão canalizadas.

Depois de submeter o cadastro de taxista, como proceder?

- Na página que confirma a submissão do cadastro, clica onde está escrito “**Exit**” e fica a espera da verificação da documentação e ativação da conta.

Quanto tempo leva a aprovação e ativação da conta do taxista?

- A ativação da conta do taxista pode levar entre 24 a 48 horas, dependendo do tempo necessário para a verificação e validação de toda a informação submetida. Se durante a avaliação se detectar discrepâncias na informação enviada, o pessoal da Karona24, Lda entrará em contacto com o taxista para suprir as discrepâncias.

Será que os taxistas devem fazer algum depósito para poder ativar e usar o aplicativo Karona24h?

- Não. Os motoristas não precisam depositar nenhum valor para baixar e usar o aplicativo.

Como saber quando um motorista/taxista recebe um pedido de corrida pelo aplicativo karona24h

- Quando um pedido entra, o aplicativo vai usar o toque do telefone para notificação. O motorista pode configurar um toque especial só para o aplicativo Karona24h a fim de ser fácil distinguir de outras notificações que o telefone recebe.

O que fazer em caso de notar um erro ou comportamento anormal do aplicativo?

- Primeiro, tenta fechar e voltar a abrir.
- Segundo, atualize o aplicativo baixando novas configurações a partir do Play Store ou Apple Store.
- Terceiro, comunique a Karona24h, Lda sobre o erro.

Como saber onde pegar e deixar um passageiro?

- Quando o motorista recebe o pedido de uma Karona, o local de partida e destino do passageiro é visualizado pelo motorista antes deste aceitar o pedido de viagem.

Como saber do valor que o passageiro vai pagar pela viagem solicitada?

- Quando o Passageiro faz o pedido de um carro, o aplicativo mostra o valor a pagar para cada categoria de viatura.

Será que o motorista vai saber o valor que o passageiro vai pagar pela corrida?

- Sim, ao aceitar o pedido, o motorista visualiza o valor a receber pela corrida e depois do passageiro pagar, o valor fica creditado na receita semanal do motorista.

Como é feito o pagamento pela viagem feita? Será que o passageiro pode pagar em dinheiro físico?

- No final da viagem, após o motorista terminar a viagem no aplicativo, a página de pagamento vai se abrir no aplicativo do passageiro. Nessa página o passageiro deverá seleccionar se pretende pagar pelo cartão do banco ou por carteira móvel. Depois, deverá introduzir os dados do seu cartão do banco ou seu número da carteira móvel. Feito isso o passageiro será solicitado a introduzir o seu pin e por fim o valor será cobrado.
- Atenção: os pagamentos são feitos directamente no aplicativo e canalizados directamente para a conta bancária ou carteira móvel da empresa Karona24h.
- Antes do pagamento, o passageiro pode acrescentar uma gorjeta como sinal de satisfação pelos serviços prestados pelo taxista.
- Não se deve pagar em **valor físico/cash** directamente ao motorista.

Como é que os motoristas recebem o valor da sua receita?

- A plataforma Karona24h está configurada para acumular a receita durante um período de uma semana que começa as 00:01 minuto de segunda-feira e termina no Domingo seguinte. Os valores acumulados são transferidos para a conta bancária ou carteira móvel dos motoristas nas terças-feiras de cada semana.

- Um Motorista pode solicitar que determinado valor já acumulado lhe seja disponibilizado em qualquer dia da semana caso tenha uma emergência financeira.

Que percentagem Karona24h, Lda retém do valor pago por cada corrida?

- A retenção do valor é variável de acordo com as normas e tributação em vigor em cada cidade. A percentagem máxima de retenção é de 23% cujo valor é distribuído por várias entidades tais como, carteiras móveis pela gestão de pagamentos, aos Municípios pela emissão de licenças de táxi e serviços de segurança; despesas administrativas e serviços da Karona24h, Lda. Portanto, dependendo de cada cidade, os motoristas poderão ficar com um valor correspondente a 77% ou 80% do valor de cada corrida.
- Karona24h, Lda estabelece uma tarifa competitiva que oferece um rendimento justo aos provedores de serviços de táxi via aplicativo Karona24h.

O que acontece a um motorista que repetidamente cancela pedidos recebidos?

- Primeiro os motoristas são aconselhados a não colocar um aplicativo “Online” quando não estão disponíveis para prestação de serviços de táxi.
- O motorista pode, por alguma razão, cancelar um pedido de corrida, mas os cancelamentos não deverão ser frequentes pois isso afeta os planos dos utentes que pretendemos servir.
- O motorista pode cancelar até um máximo de **3 corridas** por semana ou **12 corridas** por mês. Excedendo esses limites, a conta poderá ser desativada.

O que fazer se o motorista chegar com outro passageiro no carro?

O passageiro não deve subir a viatura em que o taxista venha acompanhado/a por um outro passageiro. Cancele a viagem e peça outra viatura.

O que fazer se o motorista pedir ao passageiro para cancelar a corrida?

- O passageiro nunca deve aceitar viagem com um motorista cuja corrida tenha sido cancelada no aplicativo. Se por alguma razão o motorista insistir que a viagem seja cancelada, o passageiro pode sim cancelar e solicitar outra viatura.

- Nas situações descritas acima, o passageiro deve, antes de cancelar essa viagem, deve denunciar o motorista em causa clicando na foto do motorista e escrever a denúncia na página que se vai abrir e depois carregar onde vem **Denunciar** para enviar a karonas24h.

Será que o passageiro pode cancelar pedido de uma corrida sem penalização?

- Sim. O passageiro pode cancelar o pedido desde que esse cancelamento aconteça dentro de 3 minutos depois de ter sido aceite por um taxista.
- Pedidos cancelados passados 3 minutos, acarretam uma penalização de 15% do valor da corrida. Esse valor é revertido a favor do motorista envolvido.
- Mas antes de cancelar, deve denunciar o motorista em causa clicando na foto do motorista e escrever a denúncia na página que se vai abrir e depois carregar onde vem **Denunciar** para enviar a Karona24h.

O que fazer se o motorista exigir que o passageiro pague em dinheiro?

- Passageiro não deve pagar em dinheiro numa corrida controlada pelo aplicativo porque caso não seja paga via aplicativo, este irá considerar uma dívida do passageiro, ou seja, uma corrida não paga. Antes de efectuar esse pagamento, o passageiro não poderá solicitar outra corrida através do aplicativo Karona24h.

O que o motorista deve fazer em situações em que o passageiro que solicitou a corrida estiver com um grupo em número superior a lotação da viatura?

- O motorista não deve levar um número de pessoas acima da capacidade da viatura. Nesse cenário, o motorista tem a opção de cancelar a corrida ou aconselhar o passageiro a solicitar outra viatura para outros passageiros. Karona24h dispõe de viatura com capacidade de até 15 lugares.

Será que um utente pode fazer um pedido de corrida para outra pessoa?

- Sim. Qualquer individuo pode usar o aplicativo para solicitar uma corrida para alguém no mesmo endereço ou qualquer outro lugar. Para tal, é só indicar no aplicativo o endereço/local de embarque e o destino desse passageiro.
- Importante notar que concluída a viagem, o pagamento da corrida será feito pela pessoa que fez o pedido, uma vez que esse pagamento se faz no aplicativo e não em dinheiro.

O que o passageiro ou motorista deve fazer numa emergência/pânico?

- Tanto no aplicativo do motorista como do passageiro existe um botão que permite enviar notificação de emergência para a equipe que monitora as corridas feitas via aplicativo. Quando o botão for carregado, uma página se abre onde, querendo ou podendo, pode descrever o tipo de emergência antes de enviar.

Onde estão localizados os Escritórios da Karona24h?

Karona24h, Lda é representada por vários parceiros em várias cidades do país.

- Na cidade de Maputo – Tiyane Transportes e Logística.
Edifício da TV Limpopo
Rua da Fraternidade N. 58, 1o Andar Único
Bairro de Malhangalene.
- Na cidade de XaiXai – Tiyane Transportes e Logística.
Edifício da TV Limpopo
Av. Samora Machel
EN1, Bairro 3 Inhamissa.
- Na cidade da Beira - Associação dos Transportadores da Beira -ATABE
Rua Daniel Napatine, S/N-R/C
Próximo do Comanda da PRM – Sofala
Cidade da Beira
- Na cidade de Pemba - IDES
Av. 25 de Setembro
Cidade de Pemba



Questions and Answers

What types of vehicles will be integrated into Karona24h?

Below is the list of vehicle types/categories that can use the Karona24h app and their respective rates:

Vehicle Type/Category	Description/Characteristics
Economy	Basic car in good condition, with or without AC
Comfort	Spacious, comfortable car with AC
Executive	Executive class cars with professional drivers
Yellow Taxi	Licensed cars for professional taxi services
Tchopela	Three-wheeled motorized vehicles
Motorcycle Taxi	Two-wheeled motorized vehicles

How to download and register on the platform?

- Passengers and drivers must download the app via the Play Store or Apple Store. Enter and validate the mobile number using a PIN sent via SMS to the provided number.
- Enable the location functionality (GPS) on the phone.
- Configure the phone to allow the app access to location, photos, and contacts.

What documents are required for a driver to register?

The required documents are:

- Driver's License
- Identity Card
- Personal Municipal Tax (IPA)
- Vehicle Registration Document

- Vehicle Insurance
- Copy of the manifest
- During registration, drivers must provide banking details or mobile wallet information where earnings will be transferred.

What to do after submitting the taxi driver registration?

- On the page confirming the registration submission, click "Exit" and wait for the verification of the documentation and account activation.

How long does it take to approve and activate a taxi driver's account?

- Account activation may take between 24 to 48 hours, depending on the time required to verify and validate all submitted information. If discrepancies are detected during the evaluation, Karona24h, Lda staff will contact the driver to resolve them.

Do drivers need to make a deposit to activate and use the Karona24h app?

- No. Drivers do not need to deposit any amount to download and use the app.

How does a driver know when they receive a ride request through the Karona24h app?

- When a request is received, the app will use the phone's notification sound. The driver can set a specific ringtone for the Karona24h app to easily distinguish it from other notifications.

What to do if you notice an error or abnormal behavior in the app?

- First, try closing and reopening the app.
- Second, update the app by downloading new settings from the Play Store or Apple Store.
- Third, report the error to Karona24h, Lda.

How does a driver know where to pick up and drop off a passenger?

- When a driver receives a ride request, the passenger's pickup and destination locations are displayed before the driver accepts the request.

How to know the amount the passenger will pay for the requested trip?

- When the passenger requests a car, the app displays the fare for each vehicle category.

Will the driver know the amount the passenger will pay for the ride?

- Yes, upon accepting the request, the driver sees the amount to be received for the ride, and after the passenger pays, the amount is credited to the driver's weekly earnings.

How is payment made for the trip? Can the passenger pay in cash?

- At the end of the trip, after the driver completes the trip in the app, the payment page will open in the passenger's app. On this page, the passenger must select whether they wish to pay by bank card or mobile wallet. Then, they must enter their bank card details or mobile wallet number. After that, the passenger will be prompted to enter their PIN, and the amount will be charged.
- Note: Payments are made directly through the app and transferred to Karona24h's bank account or mobile wallet.
- Before payment, the passenger can add a tip as a sign of satisfaction with the driver's services.
- Cash payments should not be made directly to the driver.

How do drivers receive their earnings?

- The Karona24h platform is configured to accumulate earnings over a one-week period, starting at 00:01 on Monday and ending the following Sunday. The accumulated amounts are transferred to the drivers' bank accounts or mobile wallets on Tuesdays of each week.
- A driver may request that a specific accumulated amount be made available on any day of the week in case of a financial emergency.

What percentage does Karona24h, Lda retain from the amount paid for each ride?

- The retention percentage varies according to the regulations and taxation in effect in each city. The maximum retention percentage is 23%, which is distributed among various entities, such as mobile wallets for payment management, municipalities for taxi license issuance and security services, administrative expenses, and Karona24h, Lda services. Therefore, depending on the city, drivers may retain 77% or 80% of the fare for each ride.
- Karona24h, Lda establishes a competitive rate that provides fair compensation to taxi service providers through the Karona24h app.

What happens to a driver who repeatedly cancels received ride requests?

- Drivers are advised not to set the app to “Online” when they are unavailable to provide taxi services.
- A driver may cancel a ride request for some reason, but cancellations should not be frequent, as this affects the plans of the users we aim to serve.
- A driver may cancel up to a maximum of 3 rides per week or 12 rides per month. Exceeding these limits may result in account deactivation.

What to do if the driver arrives with another passenger in the vehicle?

- The passenger should not board a vehicle where the driver is accompanied by another passenger. Cancel the trip and request another vehicle.

What to do if the driver asks the passenger to cancel the ride?

- The passenger should never accept a ride with a driver whose trip has been canceled in the app. If the driver insists on canceling the trip, the passenger may cancel and request another vehicle.
- In the situations described above, before canceling the trip, the passenger should report the driver by clicking on the driver’s photo, writing the complaint on the page that opens, and then clicking “Report” to send it to Karona24h.

Can a passenger cancel a ride request without penalty?

- Yes. The passenger can cancel the request as long as the cancellation occurs within 3 minutes after being accepted by a driver.
- Cancellations made after 3 minutes incur a 15% penalty of the ride's fare, which is credited to the driver involved.
- Before canceling, the passenger should report the driver by clicking on the driver's photo, writing the complaint on the page that opens, and clicking "Report" to send it to Karona24h.

What to do if the driver demands that the passenger pay in cash?

- The passenger should not pay in cash for a ride managed by the app, as this will be considered an unpaid ride or debt by the app. Until the payment is made, the passenger will not be able to request another ride through the Karona24h app.

What should the driver do if the passenger requesting the ride is with a group larger than the vehicle's capacity?

- The driver should not transport a number of passengers exceeding the vehicle's capacity. In this scenario, the driver may cancel the ride or advise the passenger to request another vehicle for the additional passengers. Karona24h offers vehicles with a capacity of up to 15 passengers.

Can a user request a ride for someone else?

- Yes. Anyone can use the app to request a ride for someone else at the same address or another location. To do so, simply indicate the pickup and destination address in the app.
- Note that upon completion of the trip, the payment will be made by the person who requested the ride, as payment is made through the app and not in cash.

What should a passenger or driver do in an emergency/panic situation?

- Both the driver's and passenger's apps have a button that allows sending an emergency notification to the team monitoring rides made through the app. When the button is pressed, a page opens where, if desired or possible, the type of emergency can be described before sending.

Where are the Karona24h offices located?

Karona24h, Lda is represented by several partners in various cities across the country.

- In the city of Maputo – Tiyane Transportes e Logística.
Limpopo TV Building
Rua da Fraternidade No. 58, 1st Floor, Unit
Malhangalene Neighborhood.
- In the city of Xai-Xai – Tiyane Transportes e Logística.
Limpopo TV Building
Av. Samora Machel
EN1, Bairro 3 Inhamissa.
- In the city of Beira – Beira Transporters Association (ATABE)
Rua Daniel Napatine, S/N-Ground Floor
Near the PRM Command – Sofala
City of Beira.
- In the city of Pemba – IDES
Av. 25 de Setembro
City of Pemba.