

Allmänna villkor för passagerare

Dessa Allmänna Villkor anger de villkor som gäller för passagerares användning av Bolt-appen - teknik som kopplar samman passagerare med förare för att passagerarna ska kunna förflytta sig i städer på ett mer effektivt sätt.

Med begreppen "oss" och "vi" i dessa Allmänna Villkor avses Bolt Operations OÜ, ett privat aktiebolag bildat och registrerat enligt estnisk lag (organisationsnummer 14532901) på adressen Vana-Lõuna tn 15, Tallinn 10134, Republiken Estland, eller annat bolag som ingår i Bolt-koncernen eller samarbetspartners med avseende på eventuella fall då Bolt-tjänster inte tillhandahålls av Bolt Operations OÜ. En lista över de företag som ingår i Bolt-koncernen samt partners finns tillgänglig på <https://bolt.eu/cities/>.

För att kunna använda Bolt-appen måste du godkänna de villkor som anges nedan.

1. ANVÄNDNING AV BOLT-APPEN

1.1. Bolt tillhandahåller en informationssamhällets tjänst och inte en transporttjänst.

Transporttjänster tillhandahålls istället av förarna enligt ett separat avtal med dig. Förarna tillhandahåller transporttjänster självständigt (antingen genom egen firma eller via företag) som näringsidkare och tjänsteleverantörer. Samtliga tvister som hänför sig till konsumenträttigheter, juridiska skyldigheter eller tillämplig lag om transporttjänster ska därmed lösas mellan passagerare och förare. Uppgifter om förare och de transporttjänster som förarna tillhandahåller finns tillgängliga i Bolt-appen och kvitton för resor skickas till den e-postadress som anges i passagerarens profil.

1.2. När du använder Bolt-appen betalar du föraren genom att använda Bolts In-app Betalning eller genom rabattkodskredit enligt punkt 2. Bolt har rätt att introducera andra betalningsmetoder. Betalningar för Bolt Business-resor hanteras genom ett separat avtal för Business-resor. Kostnaderna kommer att inkludera tillämpliga skatter när det krävs enligt lag. Kostnaderna kan även inkludera andra tillämpliga avgifter, tullar och/eller tillägg inklusive bokningsavgifter, kommunala vägtullar, flygplatsavgifter eller behandlingsavgifter för delbetalningar.

1.3. Vid installationen av Bolt-appen kopplas passagerarens mobilnummer till respektive användarkonto hos Bolt och läggs till i vår databas. Om du inte längre använder ditt mobilnummer måste du meddela Bolt detta inom 7 dagar så att vi kan av-identifiera dina kontouppgifter. Om du inte meddelar oss att ditt nummer ändrats, kan din mobiloperatör ge ditt gamla nummer till en ny person som då, genom att använda Bolt-appen, kan komma att se dina uppgifter.

1.4. Att roota, jailbreaka eller modifiera din mobila enhet på hårdvaru- eller operativsystem-nivå på något sätt som strider mot tillverkarens instruktioner gör enheten mottaglig för mobilhot. Du bekräftar att vi inte är ansvariga för några förluster i samband med användningen av en sådan modifierad mobil enhet, och att vi inte har någon skyldighet att stödja användningen av en sådan enhet.

1.5. Du får inte, och får inte tillåta någon annan part att starta eller låta starta några program eller skript i syfte att skrapa, indexera, kartlägga eller på annat sätt genomföra datautvinning avseende någon del av Bolts mobilapplikationer och/eller webbplatser eller data.

1.6. Du måste vara minst 18 år gammal för att få tillgång till Bolt-appen, inklusive för att acceptera dessa Allmänna Villkor. Dessutom måste du säkerställa att de personer som använder transporttjänster via Bolt-appen för din räkning är minst 18 år gamla. Föraren har rätt att neka passageraren, eller någon annan person som använder tjänster för passagerarens räkning, som inte kan bevisa att han eller hon är minst 18 år gammal, att använda tjänsten.

1.7. Om någon av de aktiviteter som passageraren utför via Bolt-plattformen eller om någon av den information som passagerarna tillhandahåller Bolt och/eller Bolt-plattformen anses vara

olagligt innehåll enligt tillämpliga lagar eller på annat sätt strider mot dessa Allmänna Villkor, förbehåller sig Bolt rätten att:

- (i) ta bort, inaktivera åtkomst eller degradera sådant innehåll,
- (ii) avbryta, avsluta eller begränsa någon monetär betalning som Bolt är skyldigt dig,
- (iii) avbryta eller avsluta informationssamhällets tjänst helt eller delvis, och
- (iv) stänga av eller avsluta ditt Bolt-konto.

2. RABATTKODER

2.1. Du kan komma att motta rabattkoder till dig i samband med marknadsföringskampanjer. Rabattkodskredit kan användas som betalning vid genomförandet av en resa, eller på andra funktioner eller förmåner kopplade till tjänsten och/eller en tredje parts tjänst och som är föremål för eventuella ytterligare villkor som tillkommer per marknadsföringskampanj. Förfallodatum för rabattkoder kommer att synas i Bolt-appen så fort du har lagt till rabattkoden på ditt konto.

2.2. Om din resa överstiger beloppet som motsvarar den inlösbare krediten, kommer mellanskillnaden att automatiskt dras av från ditt kontos betalningsmetod. En rabattkodskredit gäller per resa och den kan inte överföras på en kommande resa. Enbart en rabattkod kan användas per resa.

2.3. Bolt förbehåller sig rätten att återkalla och/eller revidera värdet av rabattkoder när som helst och oavsett anledning. Detta inkluderar, men är inte begränsat till, om Bolt anser att koderna används på ett olagligt eller bedrägligt sätt, har utfärdats av misstag eller har förfallit.

3. BOLTS IN-APP BETALNING

3.1. Du kan betala för transporttjänsterna med betalkort genom In-app Betalning. Genom att tillhandahålla In-app Betalning företräder Bolt leverantörerna av transporttjänsterna. Din betalningsskyldighet till leverantören av transporttjänsten kommer att uppfyllas när betalningsorder ges för att överföra medel till Bolts bankkonto. Du som passagerare är ansvarig både för att betalningen sker och för att säkerställa att finansiella medel finns tillgängliga.

3.2. När du gör betalningar genom Bolts In-app Betalning mottar Bolt din betalning och vidarebefordrar denna till föraren. Bolt kan komma att begära ytterligare uppgifter från dig för att verifiera betalningsmetoden.

3.3. När du gör betalningar för transporttjänster genom Bolts In-app Betalning, tar Bolt inte ansvar för eventuella avgifter från tredje part (till exempel mobiloperatörer, bankavgifter). Dessa tjänsteleverantörer kan debitera ytterligare kostnader vid hanteringen av betalningar som görs genom Bolts In-app Betalning. Din betalningsmetod kan också komma att bli föremål för ytterligare villkor som ålagts av en eventuell betaltjänstleverantör; vänligen granska dessa villkor innan du använder dig av vald betalningsmetod.

3.4. Bolt kommer att ta ansvar för funktionaliteten av Bolts In-app Betalning och erbjuda support för att lösa eventuella problem. Lösning av betalningstvister i samband med Bolts In-app Betalning sker också genom oss. För betalningssupport vänligen kontakta: info@bolt.eu. Förfrågningar som lämnas in genom e-mail eller Bolt-appen kommer att besvaras inom en arbetsdag. Bolt kommer att hantera klagomål och förfrågningar relaterade till Bolts In-app Betalning inom två arbetsdagar.

3.5. Fast pris. Du kan ges möjligheten att använda dig av ett resealternativ som innebär att du kan godkänna en fast taxa för en given transporttjänst (s.k. "fast pris"). Fast pris kommuniceras till dig via Bolt-appen innan resan beställs. Fast pris ska inte gälla om du ändrar destination under resans gång, resan tar väsentligt mycket längre tid än beräknat p.g.a. faktorer så som trafik, väglag, väderlek, eller när oförutsedda omständigheter väsentligt påverkar resan (t.ex. om en färdväg där tull tillämpas används).

3.6. Kvitto. Efter att resan är slutförd, och debitering av ditt kort har skett, kommer du att tillhandahållas ett digitalt kvitto. Kvittot innehåller bland annat information om den debiterade

taxan för resan, registreringsnumret för fordonet, datum, tidpunkt, start- och slutdestination samt resans varaktighet. Kvittot skickas till den mailadress du har uppgivit i din profil. Bolt kräver att förarna måste redovisa taxan för resan på ett korrekt sätt enligt tillämpliga skatteregler samt taxireglering såsom Transportstyrelsens föreskrifter om taxitrafik.

4. BESTÄLLNING OCH AVBOKNING AV TRANSPORTTJÄNSTER

4.1. Om du beställer en transporttjänst och föraren har åtagit sig körningen så anses transporttjänsten vara beställd.

4.2. Så fort en förare bekräftar att hon/han kommer att genomföra din resa, tecknar du ett separat avtal med föraren angående tillhandahållandet av resan baserat på villkor överenskomna med föraren. Bolt erbjuder inte resor och är inte en part i avtalet med aktuell förare.

4.3. Avbokning av en beställd transporttjänst anses ske när föraren har svarat på din beställning och du därefter avslår, avbokar eller vägrar transporttjänsten. När en transporttjänstförfrågan avbokas efter en viss tidsperiod är du tvungen att betala en avbokningsavgift.

4.4. Om du avbokar en transporttjänstförfrågan flera gånger under en 24-timmarsperiod kan vi komma att temporärt inaktivera ditt konto som en varning. Efter ett flertal sådana varningar kan vi komma att inaktivera ditt konto under en längre period (t.ex. 6 månader). Efter den perioden kan du be om att få ditt konto återaktiverat och din förfrågan kommer att granskas av Bolt.

4.5. När föraren meddelar passageraren om att fordonet har anlänt till dess destination, och passageraren eller personerna som transporten beställdes för inte är på plats vid fordonet inom en viss tidsperiod som specificeras i Bolt-appen, anses beställningen vara avbokad. Ibland kan förare komma att avboka din beställning, vänligen notera att Bolt inte är ansvarig för sådana handlingar.

4.6. När föraren har anlänt och skickat en notis till dig att han/hon har anlänt, kan Bolt-appen komma att börja debitera taxa baserat på väntetid i enlighet med avgifter som specificeras i Bolt-appen.

4.7. Om du har beställt transporttjänster genom Bolt-appen och skadar förarens fordon eller dess utrustning (bland annat genom att orsaka fläckar eller missfärgningar, eller orsaka att fordonet blir illaluktande), ska föraren ha rätt till att begära en straffavgift av dig upp till 500 SEK, samt begära kompensation för eventuella skador som överskrider straffavgiften. Om du inte betalar straffavgiften och/eller ersätter skadorna, kan Bolt inkassera anspråken för transporttjänsteleverantörs räkning.

4.8. För att säkerställa en säker och pålitlig Bolt-plattform för alla, kan vi vidta åtgärder mot dig, såsom att stänga av dig från att använda plattformen i 6 månader, enligt våra [Riktlinjer för Uppförande på Marknadsplatsen: Resenärer](#). Genom att använda Bolt-appen bekräftar du att du har läst [Riktlinjer för Uppförande på Marknadsplatsen: Resenärer](#) och samtycker till att följa dem.

4.9. Bolt kan föreslå en viss kategori av resor för dig i Bolt-appen. De huvudsakliga kriterierna för förslagen är priset på resan, beräknad ankomsttid för fordonet och ditt historiska beteende för val av kategori. Du är inte skyldig att beställa resan från den kategori som Bolt har föreslagit för dig.

5. TILLSTÅND ATT ANVÄNDA BOLT-APPEN

Så länge som du efterlever dessa Allmänna Villkor, erhåller du en royaltymfri, icke-exklusiv, licens att nyttja och använda Bolt-appen i enlighet med dessa Allmänna Villkor, Privacy Notice och tillämpliga app-store villkor. Du får inte överföra eller underlicensera din rätt att använda Bolt-appen. För det fall din rätt till att använda Bolt-appen upphävs, kommer den tillhörande icke-exklusiva licensen också att upphävas.

6. ANSVAR

6.1. Eftersom Bolt-appen är en informationstjänst (ett kommunikationsmedel) mellan passagerare och förare, kan vi inte garantera eller ta något ansvar för kvaliteten, tillgängligheten eller fel i transporttjänsterna.

6.2. Bolt-appen erbjuder inte och utför inte transporttjänster för passagerare. Bolt-appen används uteslutande som medel för att organisera tillhandahållandet av transporttjänster.

6.3. Konsumenters eventuella rätt till återbetalning gäller inte avseende beställningar via Bolt-appen. Förfrågan om återbetalning för transporttjänster innebär inte att du frångår avtalet under vilket transporttjänsten beställdes.

6.4. Bolt-appen tillhandahålls "i befintligt skick" och "som tillgänglig". Bolt ansvarar eller garanterar inte att tillgången till Bolt-appen kommer att vara oavbruten eller felfri. För det fall det upptäcks felaktigheter i mjukvaran kommer vi att sträva för att få dem rättade så fort som möjligt, men vänligen beakta att funktionaliteten av Bolt-appen kan begränsas på grund av tillfälliga tekniska fel, och att vi inte har möjlighet att garantera att Bolt-appen alltid kommer att fungera.

6.5. Bolt, dess representanter, ledning och anställda är inte ansvariga för någon förlust eller skada som kan uppkomma till följd av användningen av Bolt-appen, inklusive, men inte begränsat till:

6.5.1. direkt eller indirekt skada på egendom eller finansiell förlust;

6.5.2. utebliven vinst;

6.5.3. förlust av avtal, kontakter, goodwill, rykte och eventuell förlust som kan uppkomma till följd av avbrott i verksamheten;

6.5.4. förlust av eller felaktighet i data; och

6.5.5. någon annan typ av förlust eller skada.

6.6. Bolts totala ekonomiska ansvar gentemot dig är begränsat till 5000 SEK. Du har enbart rätt att kräva skadestånd för skador som Bolt medvetet har orsakat. Bolt kommer inte att ansvara för handlingar, eller underlåtenhet att handla, som utförs av föraren och kommer inte att ansvara för eventuella skador som föraren orsakar passagerarna.

6.7. Du samtycker till att du kommer att fullständigt hålla Bolt, dess dotterbolag, representanter, anställda och ledning skadeslösa gentemot anspråk eller förluster (inklusive ansvar, skador, kostnader och utgifter av alla slag) som det drabbas av till följd av din användning av Bolt-appen (inklusive de resorna du erhåller genom användningen av Bolt-appen).

6.8. Bolt kan komma att omedelbart avsluta din användning av Bolt-appen om du överträder dessa Allmänna Villkor, eller om vi anser det nödvändigt att skydda Bolts integritet eller förarens säkerhet.

6.9. Bolt har rätt att, under en begränsad tidsperiod och efter att ha utfärdat en föregående varning, avbryta behandlingen av meddelanden och klagomål som lämnats in via det Interna Klagomålshanteringssystemet av passagerare och förare som ofta lämnar in meddelanden eller klagomål som är uppenbart ogrundade. Vid bedömningen av omständigheterna för det tillfälliga avbrottet beaktar Bolt följande:

(a) antalet informationsposter med uppenbart olagligt innehåll eller uppenbart ogrundade meddelanden eller klagomål, som lämnats in under en månad; och

(b) antalet anmälningar och klagomål i förhållande till det totala antalet informationsposter som tillhandahållits eller meddelanden som skickats in under en månad; och

(c) hur allvarligt missbruket av mekanismerna för åtgärder vid anmälningar är, och

(d) (om tillämpligt) den klagandes avsikt att lämna in uppenbart ogrundade klagomål.

7. GOD PRAXIS VID ANVÄNDNING AV BOLT-APPEN

7.1. Eftersom Bolt inte är en leverantör av transporttjänster, kommer alla problem angående felaktigheter i utförandet av transporttjänsterna lösas i enlighet med tillämpliga lagar och

bestämmelser för transporttjänstleverantörer.

7.2. Vi förväntar oss att du använder Bolt-appen på ett lämpligt sätt och agerar respektfullt mot förarna som erbjuder sina tjänster genom Bolt-appen. Bolt förbehåller sig rätten att stänga av ditt konto om du bryter mot villkoren som anges i dessa Allmänna Villkor eller genomför skadliga eller bedrägliga aktiviteter, till exempel håller inne med betalning för tillhandahållen transporttjänst, begår bedrägeri, är respektlös mot förare, osv. I dessa fall kan ditt konto i Bolt-appen återkallas utan föregående meddelande.

7.3. Bolt kommer att göra sitt yttersta för att säkerställa att enbart förare som uppträder på ett professionellt och fackmannamässigt sätt gentemot sina passagerare använder Bolt-appen. Vi har dock inte möjlighet att garantera att varje leverantör av transporttjänster, via Bolt-appen, alltid uppfyller det ovannämnda. Om en förare har agerat inkorrekt i något avseende, vänligen meddela företaget som ansvarar för transporttjänsten, en tillsynsmyndighet eller vår kundtjänst.

7.4. För att säkerställa säkerheten på Bolt-plattformen för alla användare, kan Bolt komma att be resenären att verifiera sin identitet. Om Bolt inte kan verifiera resenärens identitet kan Bolt-tjänsten avbrytas för resenären tills verifieringsprocessen är slutförd.

8. TILLÄGG TILL DE ALLMÄNNA VILLKOREN

Om några väsentliga ändringar görs av de Allmänna Villkoren kommer du att informeras om detta via e-post eller notiser i Bolt-appen. Om du fortsätter att använda Bolt-appen kommer du anses ha accepterat ändringarna.

9. SLUTLIGA VILLKOR

9.1. De Allmänna Villkoren och Avtalet ska regleras av, tolkas och tillämpas i enlighet med estnisk rätt.

9.2. Om en tvist som uppstår till följd av eller i samband med de Allmänna Villkoren eller Avtalet inte kan lösas genom dialog och förhandlingar, ska tvisten lösas i Harju County Court i Tallinn, Estland. För att få en tvist prövad har du även möjlighet att vända dig till Allmänna reklamationsnämnden, Box 174, 101 23 Stockholm, www.arn.se. Vi kommer att medverka i ett sådant tvistlösningsförfarande.

9.3. Om någon bestämmelse i de Allmänna Villkoren inte anses giltig, ska parterna ersätta den aktuella bestämmelsen med en verkställbar bestämmelse vars innebörd och ekonomiska effekt ligger så nära den utbytbara bestämmelsens innebörd och ekonomiska effekt som möjligt.

Datum för ikraftträdande av de Allmänna Villkoren: 01.02.2024