

Conditions générales d'utilisation pour les passagers des trajets Ride Booker (Bolt for Business)

Un trajet a été réservé pour vous en tant que Passager via la Plateforme Bolt par un tiers (la « Société »). Les présentes Conditions d'utilisation et la Déclaration de confidentialité régissent la relation entre vous (en tant que Passager) et Bolt (« nous ») dans le cadre de votre trajet et décrivent les conditions selon lesquelles vous pouvez bénéficier de ce trajet.

1. Le Service de transport lié à votre trajet n'est pas fourni par Bolt, mais par un Prestataire de services indépendant (le Prestataire) ou son chauffeur (le Chauffeur) dans le cas de flottes. Le contrat pour le Service de transport est conclu entre la Société et le Prestataire.
2. Dans le cadre d'un contrat spécifique, Bolt s'est engagée à fournir à la Société des services technologique de mise en relation et de gestion de courses. Dans ce cadre, Bolt, qui est un tiers aux opérations de transport, ne garantit pas que le Prestataire ou le Chauffeur confirmeront la demande de trajet ou l'honoreront. De même, Bolt n'est soumise à aucune obligation contractuelle vis-à-vis des Passagers, autre que les présentes.
3. Les détails du trajet, y compris l'heure et le lieu de prise en charge, la destination, les détails du véhicule et le lien pour contacter le Chauffeur, sont mis à votre disposition après l'acceptation des présentes conditions d'utilisation. Seule la Société peut annuler, reprogrammer ou modifier votre trajet et vous devez contacter la Société si vous souhaitez le faire. Après le début du trajet, vous pouvez demander au Prestataire ou au Chauffeur de modifier la destination en suivant les procédures décrites ci-dessous.
4. La Société s'est engagée à prendre en charge les frais et coûts liés au trajet. En fonction de votre relation avec la Société, la proportion des frais et coûts prise en charge par la Société peut varier. En acceptant les présentes conditions d'utilisation, vous acceptez que si ce seuil est dépassé pour des raisons qui vous sont imputables, vous vous engagez personnellement à payer ces frais et coûts supplémentaires avant la fin du trajet, en espèces ou par carte bancaire, au Chauffeur. Ces frais et coûts supplémentaires peuvent principalement concerner les éléments suivants :
 - En tant que Passager, vous devez vous abstenir de salir ou d'endommager le véhicule mis à votre disposition pour votre trajet. Si ce n'est pas le cas, le Prestataire peut appliquer des frais de nettoyage pouvant aller jusqu'à EUR 100 (ou le montant équivalent dans la devise du lieu où la commande a été passée) ;
 - En tant que Passager, vous pouvez demander au Chauffeur de modifier la destination. Si cette modification entraîne des frais supplémentaires qui dépassent le seuil fixé pour votre trajet par la Société, vous vous engagez personnellement à payer ces frais supplémentaires.

Tous les paiements, montants et sommes mentionnés dans les présentes Conditions d'utilisation ou affichés sur la Plateforme Bolt incluent la taxe sur la valeur ajoutée applicable, sauf indication contraire expresse.

Déclaration de Confidentialité pour Ride Booker

1. Qui contrôle vos données

La Société qui a demandé le trajet pour vous reste le responsable principal du traitement de vos données personnelles en lien avec le trajet. Afin de permettre le trajet, la Société partage des données limitées avec Bolt, qui agit en tant que responsable de traitement indépendant pour les activités de traitement qu'elle effectue afin d'organiser et de gérer le trajet, d'assurer la qualité du service et de respecter ses obligations légales.

Si vous interagissez directement avec la plateforme Bolt — par exemple en utilisant les applications Bolt ou en créant un compte — veuillez consulter les notices de confidentialité de Bolt à l'adresse suivante : <https://bolt.eu/fr-be/privacy/>.

2. Données collectées

Nous traitons uniquement les données personnelles limitées nécessaires pour organiser et effectuer votre trajet, telles que :

- **Données de contact** – votre numéro de téléphone et, lorsque fourni par la Société, votre nom, afin d'envoyer des informations sur le trajet par SMS.
- **Données de trajet** – lieux de prise en charge et de destination, itinéraire, heure, distance, durée et tarif.
- **Données de communication** – si vous contactez le support Bolt ou répondez à des messages de service, nous pouvons traiter le contenu de vos messages ainsi que les métadonnées associées, telles que les horodatages ou autres détails techniques nécessaires à la transmission ou à la réception de la communication.

3. Finalités et bases légales

Finalités du Traitement	Base Légale	Catégories de données
Pour l'organisation et facilitation de votre trajet y compris le partage des données de trajet avec le Prestataire et le Chauffeur, la transmission de vos données de contact pour coordonner la prise en charge, et l'envoi de notifications de service relatives à votre trajet.	• Intérêts légitimes – Il est dans notre intérêt légitime, ainsi que dans celui de la Société et du Passager, d'organiser et de gérer le trajet demandé par la Société, y compris la coordination de la prise en charge, le partage des données nécessaires avec le Prestataire et le Chauffeur, et l'envoi de messages de service essentiels.	• Données de contact • Données de trajet

Pour la fourniture du support client et gestion des problèmes liés au trajet ou des réclamations, y compris répondre aux demandes du Passager et résoudre les litiges.	Selon la nature du problème : • Intérêts légitimes – Il est dans notre intérêt et dans celui des Passagers de les assister tout au long du trajet et d'améliorer le support client que nous fournissons. Il est également dans notre intérêt et dans celui des Passagers, de la Société et des Chauffeurs de traiter les menaces et abus et de promouvoir la sécurité, l'intégrité et la sûreté. • Respect des obligations légales – Nous traitons des données personnelles pour respecter notre obligation légale de coopérer avec les autorités en cas d'incident de sécurité.	• Toutes les données
Pour assurer de la qualité du service, de la sécurité et de l'intégrité de la plateforme, par exemple en vérifiant les données de trajet, en prévenant ou détectant les activités frauduleuses et en maintenant des opérations sécurisées.	• Intérêts légitimes – Il est dans notre intérêt de protéger la Société et le Passager contre les abus et d'assurer un fonctionnement fiable des services.	• Toutes les données
Pour enquêter et répondre aux réclamations et litiges liés à votre trajet, et/ou respect des exigences légales applicables ou des demandes des autorités publiques	• Respect des obligations légales – Nous traitons des données personnelles pour respecter une obligation légale lorsqu'il y a une demande d'un régulateur, d'une autorité publique ou d'un organisme chargé de l'application de la loi. • Intérêts légitimes – Dans le cadre de litiges ou autres différends, il est dans notre intérêt de protéger nos intérêts et droits, ceux des	• Toutes les données

	Passagers ou d'autres personnes, notamment dans le cadre d'enquêtes, de procédures réglementaires ou judiciaires.	
--	---	--

4. Partage et transferts internationaux

Nous pouvons partager les données avec d'autres entités du groupe Bolt, le Prestataire et son Chauffeur, des fournisseurs de services cloud et informatiques de confiance, ainsi qu'avec des autorités publiques lorsque la loi l'exige.

Si des données sont transférées en dehors de l'UE/EEE, nous nous appuyons sur une décision d'adéquation adoptée par la Commission européenne ou sur des garanties appropriées telles que les clauses contractuelles types.

5. Conservation

La Société contrôle la conservation des données personnelles qu'elle partage avec Bolt et peut les supprimer conformément à ses propres politiques et obligations.

Bolt conserve les données personnelles uniquement pendant la durée nécessaire pour organiser et gérer le trajet, respecter les obligations légales ou comptables applicables, ou résoudre d'éventuels litiges.

Une fois que les données ne sont plus nécessaires à ces fins, elles sont anonymisées de manière sécurisée.

6. Vos droits

Vous pouvez demander l'accès, la rectification, l'effacement ou la limitation du traitement de vos données personnelles, vous opposer à leur traitement et demander leur portabilité.

Lorsque le traitement est fondé sur le consentement, vous pouvez retirer ce consentement à tout moment sans affecter la licéité du traitement effectué avant ce retrait.

Vous avez également le droit d'introduire une réclamation auprès de l'Autorité estonienne de protection des données (« AKI »), qui est notre autorité de contrôle principale, ou auprès de votre autorité locale de protection des données. Vous pouvez trouver leurs coordonnées sur leurs sites internet.

Vous pouvez également avoir le droit d'introduire un recours juridictionnel.

7. Nous contacter

Nous avons nommé un **Délégué à la protection des données (DPO)** global et une **équipe dédiée**.

- Soumettez vos demandes via notre **formulaire web** : [Demande de données personnelles | Bolt Legal](#)

- Email : privacy@bolt.eu (objet – À l'attention du Délégué à la protection des données de Bolt)