

Condizioni della Piattaforma per i servizi di Ride-Hailing: Clienti (Italia)

Ultimo aggiornamento: 1° settembre 2026

Le presenti Condizioni della Piattaforma si applicano alle persone fisiche ("Clienti") che si registrano alla Piattaforma Bolt per accedere e valutare le opportunità di richiesta di Servizi di *Ride-Hailing* disponibili in Italia.

I termini e le frasi riportate con iniziale maiuscola nelle presenti Condizioni della Piattaforma hanno il significato indicato nel glossario alla sezione 15 che segue.

È possibile scaricare una versione *offline* delle presenti Condizioni della Piattaforma per conservarle e per riferimenti futuri qui.

1. Su Bolt e sul nostro rapporto con Lei

Panoramica

- 1.1. Bolt gestisce una piattaforma *online* in Italia (la "Piattaforma Bolt") che svolge attività di intermediazione e mette in contatto fornitori di servizi di trasporto indipendenti ("Fornitori di servizi") con potenziali clienti ("Clienti").
- 1.2. In qualità di Cliente, può accedere alla Piattaforma Bolt in conformità alle presenti Condizioni della Piattaforma per consultare e, se lo desidera, richiedere e acquistare Servizi di *Ride-Hailing* dai Fornitori di Servizi.
- 1.3. Qualsiasi accordo per la fornitura di Servizi di *Ride-Hailing* sarà concluso tra Lei e il Fornitore di Servizi interessato. Riscuotiamo i pagamenti da Lei effettuati per conto dei Fornitori di Servizi, in qualità di agente commerciale incaricato da questi ultimi.
- 1.4. Inoltre, Bolt può addebitareLe Commissioni della Piattaforma per i servizi che Le forniamo, come indicato alla sezione 6.
- 1.5. Tratteremo i Suoi dati personali in conformità con la/le informativa/e sulla privacy per l'Italia disponibile/i all'indirizzo <https://bolt.eu/it-it/privacy/>.
- 1.6. Per registrarsi come Cliente e utilizzare la Piattaforma Bolt, deve avere almeno 18 (diciotto) anni.

Il ruolo di Bolt in qualità di agente dei Fornitori di Servizi

- 1.7. Accedendo alla Piattaforma Bolt, i Fornitori di Servizi ci incaricano quale loro agente di negoziare i contratti per i Servizi di *Ride-Hailing* da questi conclusi con i Clienti, il che ci consente di compiere attività quali:
 - 1.7.1. metterla in corrispondenza con i Conducenti, come descritto nella sezione 5;
 - 1.7.2. calcolare e comunicare tutte le Tariffe, comprese le Tariffe stimate e i Pagamenti a pedaggio applicabili, dovuti per i Servizi di *Ride-Hailing*;
 - 1.7.3. gestire la riscossione delle Tariffe, delle Penali di Cancellazione e delle Commissioni per la Pulizia da Lei dovute ai Fornitori di Servizi e trasmettere tali pagamenti ai Fornitori di Servizi; e
 - 1.7.4. emettere ricevute e/o fatture per conto del Fornitore di Servizi.
- 1.8. La preghiamo di notare che i Fornitori di Servizi:
 - 1.8.1. devono corrispondere una commissione a Bolt sugli importi dovuti dai Clienti in relazione ai Servizi di *Ride-Hailing*;
 - 1.8.2. non sono tenuti ad accedere alla Piattaforma Bolt per fornire Servizi di *Ride-Hailing*; e

- 1.8.3. non viene loro impedito di fornire servizi di *ride-hailing* indipendentemente dalla Piattaforma Bolt.

2. Informazioni sulle presenti Condizioni della Piattaforma e sulla Piattaforma Bolt

2.1. Le presenti Condizioni della Piattaforma:

- 2.1.1. entrano in vigore e Le vengono applicate a partire dal 1° settembre 2026, o dalla data della Sua prima registrazione come Cliente, se successiva;
- 2.1.2. rimangono in vigore fino alla risoluzione da parte Sua o di Bolt in conformità alla sezione 11; e
- 2.1.3. sostituiscono tutte le versioni precedenti delle Condizioni della Piattaforma, comunque descritte.

2.2. Le presenti Condizioni della Piattaforma si applicano al Suo utilizzo della Piattaforma Bolt in Italia. Quando si utilizza la Piattaforma Bolt in un altro paese, le condizioni d'uso applicabili in questo paese si applicano all'utilizzo della Piattaforma Bolt su questo mercato, e potrebbero differire dalle condizioni presenti. Utilizzando la Piattaforma Bolt in un altro paese, accetti le condizioni di utilizzo applicabili in questo paese. Se non accetti queste condizioni, non devi utilizzare la Piattaforma Bolt in questo paese.

2.3. Bolt può apportare modifiche alle presenti Condizioni della Piattaforma e/o alla Piattaforma Bolt fornendoLe un ragionevole preavviso rispetto alla loro entrata in vigore. In caso sia in disaccordo con tali modifiche, può risolvere il Suo rapporto con Bolt in conformità alla sezione 11.

2.4. Bolt può altresì apportare modifiche alle presenti Condizioni della Piattaforma o all'utilizzo della Piattaforma Bolt da parte Sua con effetto immediato e senza preavviso, nei seguenti casi:

- 2.4.1. Lei acconsente alle modifiche;
- 2.4.2. apportiamo modifiche, aggiornamenti o revisioni alla Piattaforma Bolt che siano di natura meramente estetica, che ne migliorino la funzionalità o che, analogamente, non incidano significativamente sull'utilizzo della Piattaforma Bolt da parte Sua;
- 2.4.3. apportiamo modifiche, diverse da quelle indicate nella sezione 2.4.2, per introdurre temporaneamente funzionalità che siano oggetto di test, prova, accesso anticipato, anteprima o sviluppo;
- 2.4.4. le modifiche siano urgentemente necessarie ai fini del rispetto di leggi o normative applicabili; oppure
- 2.4.5. adottiamo misure urgenti in risposta a pericoli imminenti per gli Utenti, rischi per la sicurezza informatica (inclusi *malware*, spam o violazioni di dati) o sospette attività illegali o illecite.

2.5. Laddove Bolt apporti modifiche in conformità alle sezioni da 2.4.3 a 2.4.5 (incluse), provvederemo a informarLa delle modifiche pertinenti non appena ragionevolmente possibile.

2.6. I contenuti e la funzionalità della Piattaforma Bolt sono sempre forniti su base così com'è e come disponibile. Nell'accedere e nel consentire l'accesso alla Piattaforma Bolt, Lei riconosce che:

- 2.6.1. Bolt non fornisce alcuna garanzia, esplicita o implicita, in merito alla disponibilità della Piattaforma Bolt, ai suoi contenuti o al suo funzionamento; e
- 2.6.2. Bolt può, di volta in volta, rendere temporaneamente disponibili funzioni che sono oggetto di test, prova, accesso anticipato, anteprima o sviluppo.

Fatto salvo quanto precede, se Lei è un consumatore ai sensi del Codice del Consumo, nulla di quanto contenuto nella presente clausola esclude o limita i Suoi diritti e rimedi di legge obbligatori, inclusa la garanzia legale di conformità per i beni di consumo ai sensi degli articoli 128 e seguenti del Codice del Consumo e, in relazione ai contenuti e ai servizi digitali della Piattaforma Bolt, si applicano le norme

specifiche in materia di fornitura, conformità (inclusi gli aggiornamenti di sicurezza e di altro tipo) e i rimedi di cui agli articoli 135-*decies* e seguenti del Codice del Consumo. In particolare, Bolt rimane responsabile, nella misura prescritta dalla legge, di garantire che i contenuti o i servizi digitali forniti ai consumatori siano conformi alle presenti Condizioni della Piattaforma, di fornire gli aggiornamenti necessari e di concedere i rimedi previsti dalla legge in caso di mancanza di conformità (compresi il ripristino della conformità, la riduzione del prezzo o la risoluzione, a seconda dei casi). Le espressioni “così com'è e come disponibile” si applicano solo nella misura consentita dal Codice del Consumo, e in caso di conflitto prevalgono le tutele legali previste per i consumatori.

3. I Suoi diritti di accesso alla Piattaforma Bolt

- 3.1. Fatte salve le presenti Condizioni della Piattaforma, Le concediamo un diritto non esclusivo, revocabile e gratuito per l'utilizzo della Piattaforma Bolt così come Le viene messa a disposizione, esclusivamente ai fini di:
 - 3.1.1. accedere e valutare le opportunità di richiedere Servizi di *Ride-Hailing*; e
 - 3.1.2. richiedere Servizi di *Ride-Hailing* a Sua discrezione.
- 3.2. Le viene concesso il diritto di accedere alla Piattaforma Bolt per valutare e richiedere Servizi di *Ride-Hailing* soltanto:
 - 3.2.1. per i periodi in cui è in grado di verificare la Sua identità e/o le Sue credenziali di accesso, per impedire accessi non autorizzati;
 - 3.2.2. per quanto riguarda l'accesso a qualsiasi Categoria, solo finché Lei soddisfa gli eventuali requisiti della Categoria applicabile;
 - 3.2.3. per periodi in cui l'uso della Piattaforma Bolt non causerebbe un danno significativo alla Sua integrità o alla Sua reputazione.
- 3.3. Al solo scopo di impedire accessi non autorizzati, Bolt può di tanto in tanto richiedere agli Utenti di verificare la loro identità e/o le loro credenziali di accesso.

4. Informazioni trasmesse alla Piattaforma Bolt

- 4.1. Lei deve assicurarsi che tutti i dati forniti o che provvede a far fornire a Bolt in relazione al Suo utilizzo della Piattaforma Bolt siano corretti e aggiornati, inclusi (ove applicabile) il Suo nome, i Suoi recapiti, il Suo documento di identità munito di fotografia, il Suo indirizzo, le Sue informazioni aziendali, il Suo metodo di pagamento e il Suo stato di registrazione fiscale. Lei è altresì responsabile dell'aggiornamento e della rimozione delle informazioni che non siano più corrette o pertinenti.
- 4.2. Lei è l'unico responsabile nel garantire che tutte le informazioni e i contenuti da Lei inviati o caricati sulla Piattaforma Bolt siano leciti. Bolt si riserva il diritto di rimuovere qualsiasi contenuto illegale dalla Piattaforma Bolt in qualsiasi momento, ove applicabile, in conformità con i suoi obblighi ai sensi della Legge UE sui Servizi Digitali (Regolamento UE 2022/2065), il che può accadere senza preavviso. In tal caso, Lei ha il diritto di segnalare la questione in conformità alla sezione 14.9.
- 4.3. In ogni caso, Lei avrà il diritto di opporsi in conformità alla sezione 14.8.
- 4.4. La preghiamo di notare che, mediante preavviso, Bolt può sospendere il trattamento delle opposizioni se vengono frequentemente presentate richieste palesemente infondate, tenendo conto del loro volume, proporzione, gravità e dell'eventuale dolo.

5. Servizi di *Ride-Hailing*

Panoramica

- 5.1. Fatte salve le presenti Condizioni della Piattaforma, Lei può accedere alla Piattaforma Bolt per richiedere Servizi di *Ride-Hailing* forniti dai Fornitori di Servizi e conseguentemente può stipulare accordi con questi ultimi ai fini della loro erogazione.
- 5.2. Lei può richiedere che i Servizi di *Ride-Hailing* siano forniti immediatamente o, se disponibili, ad un orario specificato.
- 5.3. I Clienti devono confermare in anticipo, tramite la Piattaforma Bolt, se intendono pagare i Servizi di *Ride-Hailing*:
 - 5.3.1. tramite la Piattaforma Bolt (nel qual caso Bolt provvederà a riscuotere, in qualità di agente, gli importi dovuti ai Fornitori di Servizi in relazione ai Servizi di *Ride-Hailing*, in conformità alla sezione 7);
 - 5.3.2. in contanti (versando l'importo dovuto al Conducente interessato, che lo riscuote per conto del Fornitore di Servizi).
- 5.4. La preghiamo di notare che i Fornitori di Servizi e i Conducenti sono terze parti che non sono soggette al controllo diretto di Bolt, e che possono annullare, rifiutare o rifiutarsi di stipulare contratti per i Servizi di *Ride-Hailing* quando è lecito farlo.

Richieste di Servizi di *Ride-Hailing*

- 5.5. In risposta alle richieste di Servizi di *Ride-Hailing* effettuate dai Clienti, Bolt, in qualità di agente incaricato dei Fornitori di Servizi:
 - 5.5.1. stabilirà una Tariffa stimata per i Servizi di *Ride-Hailing* che dovrà essere concordata tra i Clienti e i Fornitori di Servizi, tenendo conto:
 - 5.5.1.1. del percorso e dell'orario dei Servizi di *Ride-Hailing* richiesti;
 - 5.5.1.2. (ove applicabile) della Categoria selezionata dal Cliente;
 - 5.5.1.3. (se del caso) se il Cliente ha richiesto di essere prelevato immediatamente o a un orario di prelievo programmato;
 - 5.5.1.4. di altri fattori di mercato come la disponibilità e la richiesta di Conducenti; e
 - 5.5.1.5. solo per i Servizi Taxi, delle tariffe e delle norme tariffarie locali applicabili ai sensi delle leggi vigenti.
 - 5.5.2. fatte salve le sezioni 5.6 e 5.7, inviterà i Conducenti che si trovano a una distanza ragionevole dal luogo di prelievo a indicare la loro disponibilità a svolgere i Servizi di *Ride-Hailing*, tenendo conto (ai fini della determinazione dell'ordine e/o della tempistica di tali inviti):
 - 5.5.2.1. dei fattori indicati nella sezione 5.5.1; e
 - 5.5.2.2. di altri fattori volti a velocizzare la potenziale organizzazione dei Servizi di *Ride-Hailing*, come l'orario di arrivo stimato dei Conducenti presso il luogo di prelievo e se i Conducenti stiano già usufruendo dei Servizi di *Ride-Hailing*.
- 5.6. Laddove disponibile:
 - 5.6.1. in determinate località caratterizzate da una domanda elevata con un elevato numero di Utenti *online*, ad esempio gli aeroporti, Bolt può implementare un sistema di accodamento "*first in, first out*" che invita i Conducenti a manifestare la propria disponibilità a svolgere i Servizi di *Ride-Hailing*;

- 5.6.2. i Conducenti possono scremare gli inviti che ricevono impostando filtri e parametri, tra cui componenti di prezzo preferenziali o raggi di distanza per i punti di prelievo.
- 5.7. Per accelerare l'organizzazione dei Servizi di *Ride-Hailing* e ridurre al minimo gli abbinamenti inadeguati, Bolt potrà tenere conto delle circostanze in cui in precedenza siano state registrate interazioni negative significative, *feedback* o reclami tra uno specifico Cliente e uno specifico Conducente.
- 5.8. In caso di cancellazione, Lei sarà tenuto a corrispondere al Fornitore di Servizi una Penale di Cancellazione in conformità con le sezioni 5.14 e 5.15.
- 5.9. Lei accetta che qualsiasi accordo per la fornitura di Servizi di *Ride-Hailing* da Lei stipulato con i Fornitori di Servizi risulterà perfezionato alla scadenza del relativo Periodo di Ripensamento.
- 5.10. In caso di avvio dei Servizi di *Ride-Hailing*, Lei si impegna a corrispondere al Fornitore di Servizi:
- 5.10.1. la Tariffa; e
- 5.10.2. (se applicabile) una Commissione per la Pulizia, in conformità alla sezione 5.16.
- 5.11. Si prega di notare che:
- 5.11.1. le Tariffe sono stimate dalla Piattaforma Bolt in base al punto di prelievo e di discesa da Lei indicati. In particolare:
- per i Servizi Taxi, le Tariffe indicate sulla Piattaforma Bolt prima dell'avvio dei Servizi di *Ride-Hailing* sono mere stime e si basano sui punti di prelievo e di discesa da Lei indicati. La Tariffa finale dovuta per i Servizi Taxi sarà quella indicata sul tassametro del veicolo e potrà variare rispetto a qualsiasi stima indicata tramite la Piattaforma Bolt, anche in base all'effettiva distanza percorsa, alla durata del viaggio, alle condizioni del traffico, ai supplementi applicabili e a qualsiasi tariffa fissa applicabile a percorsi specifici, come ad esempio i percorsi aeroporto-centro città;
 - per i Servizi NCC, la Tariffa indicata sulla Piattaforma Bolt prima dell'avvio dei Servizi di *Ride-Hailing* è la Tariffa finale che il Cliente dovrà corrispondere al Fornitore di Servizi. Tale Tariffa può essere modificata solo in circostanze eccezionali, incluso il caso in cui il Cliente richieda una modifica della destinazione, del percorso, del numero di fermate o dell'ambito dei Servizi di *Ride-Hailing*, nel caso in cui si applichino Pagamenti a pedaggio aggiuntivi o altri oneri non inclusi nella Tariffa originale, o nel caso in cui il percorso o la durata del viaggio cambino in modo significativo a causa di circostanze al di fuori del ragionevole controllo del Fornitore di Servizi.
- 5.11.2. I Fornitori di Servizi e i Conducenti che agiscono per loro conto possono annullare, rifiutare o rifiutarsi di stipulare accordi per i Servizi di *Ride-Hailing* in qualsiasi momento, salvo quando sono obbligati a fornire i servizi per legge o ai sensi di norme emanate da autorità di vigilanza.
- 5.12. Al termine dei Servizi di *Ride-Hailing* (o quando terminino in altro modo), la Tariffa applicabile dovuta verrà calcolata:
- 5.12.1. per i servizi NCC, in base a quanto a Lei indicato tramite la Piattaforma Bolt prima dell'avvio dei Servizi di *Ride-Hailing*, tenendo conto di eventuali Pagamenti a pedaggio applicabili e fatta salva qualsiasi variazione consentita ai sensi della sezione 5.11.1; o
- 5.12.2. per i Servizi Taxi, in base alla tariffa indicata sul tassametro del veicolo, determinata in base alle tariffe locali applicabili, che tengono conto sia della distanza percorsa che del tempo impiegato.
- 5.13. Bolt non vieta né interferisce con eventuali condizioni di servizio aggiuntive legittime concordate tra i Clienti e i Fornitori di Servizi in relazione ai Servizi di *Ride-Hailing*, tranne nei casi in cui ciò sia in conflitto con le

disposizioni delle presenti Condizioni della Piattaforma o con le condizioni della piattaforma che si applicano ai Fornitori di Servizi. Laddove Lei è un Fornitore di Servizi concordiate condizioni di servizio aggiuntive, Le consigliamo di registrare i dettagli del vostro accordo per riferimento futuro. Bolt non interverrà in caso di controversie relative a tali accordi.

Penali di Cancellazione

- 5.14. Se annulla la Sua richiesta (o comunque non procede al perfezionamento di un accordo) per i Servizi di *Ride-Hailing* dopo il Periodo di Ripensamento, dovrà pagare una Penale di Cancellazione. L'importo da pagare Le sarà indicato in anticipo tramite la Piattaforma Bolt e potrà variare a seconda della Categoria o del servizio.
- 5.15. L'obbligo di Bolt di riscuotere una Penale di Cancellazione sorge solo nel caso in cui il Fornitore di Servizi avesse effettivamente intenzione di fornire i Servizi di *Ride-Hailing* applicabili. Se ritiene che Lei sia stata addebitata una Penale di Cancellazione per errore, contatti il nostro team di assistenza.

Commissioni per la Pulizia

- 5.16. Lei accetta che un Fornitore di Servizi possa addebitarLe una Commissione per la Pulizia nel caso in cui un veicolo venga lasciato sporco, macchiato o insudiciato in seguito ai Servizi di *Ride-Hailing* da Lei richiesti. Una volta maturata, Lei sarà immediatamente tenuto al pagamento della Commissione per la Pulizia. A tal fine, i Fornitori di Servizi incaricano Bolt di riscuotere fino a 50 (cinquanta) euro per loro conto, e Lei accetta che noi possiamo riscuotere un Pagamento fino a questo importo, ove applicabile, in conformità alla sezione 7. Per chiarezza, ciò non impedisce al Fornitore di Servizi o al suo assicuratore di richiedereLe direttamente somme aggiuntive, ad esempio in caso di danni ingenti, laddove ciò sia legittimo.

Effettuazione di pagamenti ai Fornitori di Servizi

- 5.17. Quando effettua pagamenti ai Fornitori di Servizi tramite la Piattaforma Bolt, Bolt riscuoterà gli importi da Lei dovuti ai Fornitori di Servizi in relazione ai Servizi di *Ride-Hailing* in conformità alla sezione 7. Qualora Lei scelga di pagare i Servizi di *Ride-Hailing* in contanti, Lei è l'unico responsabile di versare al/i Conducente/i le somme dovute in contanti.
- 5.18. Nel richiedere i Servizi di *Ride-Hailing*, Lei concorda con Bolt che adempirà ai Suoi obblighi di pagamento ai Fornitori di Servizi, a seconda dei casi. Laddove non effettui i pagamenti dovuti ai Fornitori di Servizi, potrebbe perdere l'accesso alla Piattaforma Bolt o esserLe vietato l'utilizzo di determinati metodi di pagamento (ad esempio, il pagamento dei Servizi di *Ride-Hailing* in contanti).

Accesso alle Categorie

- 5.19. Bolt può rendere disponibili diverse Categorie in un mercato per mettere in contatto: (i) Fornitori di Servizi in grado di fornire servizi in conformità a tale Categoria e (ii) Clienti che prediligano servizi forniti in conformità a tale Categoria. Ad esempio, qualora sia disponibile una Categoria "veicoli elettrici", Bolt tenterà di mettere in contatto i Clienti che selezionano tale Categoria esclusivamente con Fornitori di Servizi che utilizzano veicoli elettrici. La preghiamo di notare che le Categorie a disposizione di ogni Conducente dipenderanno da fattori pertinenti per ciascuna Categoria e mercato (ad esempio, un Conducente deve utilizzare un veicolo elettrico per accedere alla Categoria "veicolo elettrico").
- 5.20. Per ulteriori informazioni sulle Categorie disponibili in un determinato mercato, La invitiamo a contattare il nostro team di assistenza.

Promozioni

- 5.21. Bolt potrà, a propria discrezione, mettere a disposizione dei Clienti promozioni in base alle quali Bolt fornirà loro un vantaggio nell'utilizzo della Piattaforma Bolt.

5.22. Quando viene offerta una promozione da Bolt ai Clienti:

- 5.22.1. la fruizione del beneficio è subordinata al soddisfacimento dei requisiti applicabili di tale promozione;
- 5.22.2. la promozione è soggetta al rispetto delle presenti Condizioni della Piattaforma. Bolt si riserva il diritto di negare il beneficio di qualsiasi promozione in caso di violazioni delle presenti Condizioni della Piattaforma, incluso il caso in cui il Suo comportamento o quello di qualsiasi Passeggero denoti la partecipazione a Condotte Manipolative Vietate.
- 5.22.3. L'accesso alla Piattaforma Bolt non sarà subordinato alla partecipazione a, o al perfezionamento di, alcuna promozione.

6. Commissioni della Piattaforma

- 6.1. Oltre alla Tariffa addebitata dai Fornitori di Servizi per i Servizi di Ride-Hailing, Bolt può addebitare una Commissione della Piattaforma per i servizi di intermediazione digitale che fornisce tramite la Piattaforma Bolt. Tali servizi includono la Sua messa in relazione con un Fornitore di Servizi autorizzato, la prenotazione e l'assegnazione tramite app, la guida del percorso, l'elaborazione dei pagamenti senza contanti, le ricevute digitali e l'assistenza clienti.
- 6.2. Qualora sia applicabile e dovuta da Lei una Commissione della Piattaforma, questa:
 - 6.2.1. Le sarà mostrata prima della conferma della richiesta di corsa e sarà inclusa nel costo totale stimato indicato prima che Lei richieda i Servizi di Ride-Hailing; e
 - 6.2.2. diverrà esigibile da Bolt al momento dell'avvio dei relativi Servizi di Ride-Hailing.
- 6.3. La Commissione della Piattaforma è un importo fisso e non è collegata alla distanza, alla durata o al costo della corsa. Si applica solo qualora il pagamento dei Servizi di Ride-Hailing avvenga tramite un Metodo di Pagamento registrato sulla Piattaforma Bolt.
 - 6.3.1. Nessuna Commissione della Piattaforma è dovuta qualora i Servizi di Ride-Hailing non abbiano inizio, incluso il caso in cui Lei annulli la Sua richiesta prima dell'avvio (fermo restando quanto eventualmente dovuto a titolo di Penale di Cancellazione in conformità alle sezioni 5.15 e 5.16).
 - 6.3.2. Per chiarezza:
 - 6.3.2.1. la Commissione della Piattaforma è addebitata da Bolt quale corrispettivo per i propri servizi di intermediazione digitale ed è distinta e ulteriore rispetto alla Tariffa dovuta al Fornitore di Servizi. Nel caso dei Servizi Taxi, la Tariffa continua a essere disciplinata dalla tariffa stabilita dall'autorità comunale competente e determinata dal tassametro del veicolo, in conformità alla sezione 5.12.2;
 - 6.3.2.2. la Commissione della Piattaforma non è addebitata per i Servizi di Ride-Hailing né per alcun diritto di utilizzo della proprietà intellettuale; e
 - 6.3.2.3. la Commissione della Piattaforma, ove applicabile, è comprensiva di IVA in conformità alla sezione 14.15.

7. Pagamenti

- 7.1. Per poter richiedere i Servizi di *Ride-Hailing*, dovrà registrare su Bolt almeno un Metodo di Pagamento valido. Lei ci autorizza a conservare i dati relativi al Metodo di Pagamento da Lei forniti per l'utilizzo della Piattaforma Bolt.

- 7.2. Bolt può condurre una o più procedure di verifica per convalidare il/i suo/i Metodo/i di Pagamento, il che può includere l'autorizzazione del/i suo/i Metodo/i di Pagamento per una o due transazioni per un importo nominale, che Le chiediamo di confermare. Tutti gli importi trattenuti a tale scopo saranno svincolati.
- 7.3. In relazione ai Pagamenti da effettuare tramite la Piattaforma Bolt, Lei autorizza Bolt a procedere immediatamente a::
- 7.3.1. incassare tutti i Pagamenti mediante il Metodo di Pagamento da Lei selezionato non appena divengano esigibili; e
 - 7.3.2. predisporre le pre-autorizzazioni per i Pagamenti anticipati prima del completamento di qualsiasi servizio, se del caso, mediante il Metodo di Pagamento da Lei selezionato.
- 7.4. Qualora Bolt non riesca a riscuotere alcun Pagamento tramite il Metodo di Pagamento selezionato:
- 7.4.1. Lei ci autorizza a recuperare il Pagamento insoluto quando richiederà successivamente dei servizi tramite la Piattaforma Bolt; e
 - 7.4.2. potremmo disabilitare temporaneamente, in tutto o in parte, il Suo accesso alla Piattaforma Bolt fino al saldo del Pagamento.
- 7.5. Qualora Lei scelga di pagare i Servizi di Ride-Hailing in contanti, Lei è l'unico responsabile di versare al/i Conducente/i le somme dovute in contanti.
- 7.6. Bolt può adottare misure ragionevoli per correggere qualsiasi errore di pagamento o di addebito, anche accreditando o addebitando un Metodo di Pagamento applicabile. Qualora riceva per errore degli importi da parte nostra, Lei accetta di informarci tempestivamente delle circostanze e di restituirci immediatamente tali importi su nostra richiesta utilizzando i dati di pagamento che Le forniremo.
- 7.7. Laddove applicabile, Bolt emetterà ricevute e/o fatture per conto dei Fornitori di Servizi in formato elettronico.
- 7.8. Bolt può annullare, sospendere, limitare o rifiutare i pagamenti da Lei effettuati nel caso abbia ragionevoli motivi per sospettare che tali pagamenti o incassi siano errati o illeciti, siano connessi a una Condotta Manipolativa Vietata o siano connessi a qualsiasi altro uso della Piattaforma Bolt che sia illegale, illecito o vietato da sanzioni internazionali.
- 7.9. Laddove possibile, Bolt cercherà di contattarLa in anticipo per informarLa dell'insorgenza di eventuali problemi di cui alla sezione 7.8 e, se del caso, per tentare di risolverli, salvo che ciò non sia vietato da obblighi di legge o regolamentari, o salvo che un'autorità competente, un fornitore di servizi di pagamento o un consulente legale non abbiano raccomandato a Bolt di non procedervi.
- 7.10. Lei è responsabile della corretta selezione del Metodo di Pagamento preferenziale al momento di effettuare Pagamenti tramite la Piattaforma Bolt. Bolt non accoglierà richieste di modifica di un Metodo di Pagamento una volta effettuata una richiesta, in quanto non è incaricato dai Fornitori di Servizi di procedervi.
- 7.11. La preghiamo di notare che quando riscuotiamo per conto dei Fornitori di Servizi i Pagamenti da Lei effettuati, i Suoi obblighi nei confronti del/i Fornitore/i di Servizi interessato/i sono assolti nella misura di tali Pagamenti una volta accreditati sui nostri conti.

8. Divieti generali

- 8.1. Lei non deve utilizzare la Piattaforma Bolt, né consentirne l'utilizzo per intraprendere attività o per qualsiasi scopo connesso a:
- 8.1.1. qualsiasi attività illecita o illegale, inclusa la condivisione di contenuti, dati o elementi vietati dalla legge applicabile, o il trattamento illecito di dati personali; o

- 8.1.2. qualsiasi Condotta Manipolativa Vietata.
- 8.2. Durante i Periodi di Richiesta di Servizio, Lei non dovrà generare rischi inutili per la sicurezza di altri Utenti, e dovrà assicurarsi che eventuali Passeggeri a Lei collegati facciano altrettanto, includendo in tali rischi:
 - 8.2.1. la generazione di rischi inutili per la sicurezza degli altri Utenti, anche:
 - 8.2.1.1. distraendo qualsiasi Conducente senza giustificato motivo;
 - 8.2.1.2. incoraggiando qualsiasi persona a violare le norme di circolazione stradale o le norme di sicurezza stradale applicabili emanate dalle autorità di regolamentazione;
 - 8.2.1.3. esponendo gli altri ad armi o altri oggetti pericolosi; oppure
 - 8.2.1.4. comportandosi in qualsiasi altro modo che dimostri una sconsiderata noncuranza per la sicurezza degli altri;
 - 8.2.2. impegnandosi o incoraggiando:
 - 8.2.2.1. qualsiasi comportamento violento, aggressivo o minaccioso;
 - 8.2.2.2. qualsiasi Comportamento Discriminatorio;
 - 8.2.3. causando problemi per la sicurezza o disagio significativi e inutili ad altri Utenti, tra cui:
 - 8.2.3.1. contatti indesiderati o avances sessuali che facciano sentire gli altri insicuri o a disagio; oppure
 - 8.2.3.2. l'esposizione altrui a condizioni sgradevoli e discutibili, come cattivi odori.
- 8.3. Il corretto funzionamento della Piattaforma Bolt dipende dal fatto che tutti gli Utenti agiscano in “buona fede” e con ragionevole considerazione per gli altri. Di conseguenza, Lei non deve utilizzare la Piattaforma Bolt, né consentirne in alcun modo un utilizzo che possa interrompere, interferire o ritardare in modo significativo o persistente l'organizzazione dei Servizi di *Ride-Hailing* da parte di altri Utenti, o l'abbinamento di Clienti disponibili con Fornitori di Servizi da parte di Bolt (come descritto nella sezione 5), tra cui rientra quanto segue:
 - 8.3.1. cancellare in modo eccessivo Servizi di dopo averli richiesti;
 - 8.3.2. rimanere eccessivamente "online" nell'App Cliente durante i periodi di inattività;
 - 8.3.3. ritardare persistentemente la cancellazione di Servizi di *Ride-Hailing* dopo aver deciso che non sono necessari;
 - 8.3.4. chiedere ai Conducenti di annullare i Servizi di *Ride-Hailing*, anziché annullarli correttamente tramite l'App Cliente, dopo avere deciso di non darvi seguito; o
 - 8.3.5. interagire in altro modo con l'App Cliente in modo non coerente con un'intenzione genuina e in buona fede di valutare e, se del caso, richiedere i Servizi di *Ride-Hailing*.
- 8.4. Lei non deve fornire, né consentire, tramite la Piattaforma Bolt la fornitura di informazioni fuorvianti, false, illegali o illecite.
- 8.5. Lei non deve consentire ad alcun soggetto di accedere alla Piattaforma Bolt utilizzando dati di accesso che non corrispondano alle informazioni fornite a Bolt in relazione alle sezioni 4.1 ("informazioni personali"), anche tramite il/i Suo/i numero/i di telefono o account sui *social*.
- 8.6. Lei non deve partecipare a, né consentire, qualsiasi tentativo di:
 - 8.6.1. falsificare, manipolare, estrarre, indicizzare o estrarre dati resi disponibili tramite la Piattaforma Bolt;
 - 8.6.2. manomettere, ingannare o violare i sistemi di sicurezza della Piattaforma Bolt;

- 8.6.3. modificare, eseguire il *jailbreak*, decompilare, decodificare o tentare in altro modo di ottenere il codice sorgente di qualsiasi parte della Piattaforma Bolt;
 - 8.6.4. accedere alla Piattaforma Bolt con qualsiasi mezzo diverso da quelli espressamente previsti e consentiti tramite le applicazioni ufficiali, i siti *web* o altro *software* di Bolt; o
 - 8.6.5. effettuare qualsiasi altro uso della Piattaforma Bolt che possa avere un impatto negativo significativo sulla sua integrità o reputazione.
- 8.7. Lei è l'unico responsabile nell'assicurarsi che i Passeggeri da trasportare ai sensi della Sua richiesta di Servizi di *Ride-Hailing* non la pongano in violazione delle presenti Condizioni della Piattaforma.
- 8.8. A scanso di equivoci, il divieto di Comportamento Discriminatorio di cui alla sezione 8.2.2 non limita il Suo diritto di annullare le richieste o di interrompere le interazioni per motivi legittimi e leciti.
- 8.9. Bolt applica una politica di tolleranza zero nei confronti di comportamenti aggressivi, intimidatori o manipolativi. Lei non deve minacciare, intimidire, manipolare in modo disonesto o abusare in altro modo di dipendenti, *partner* o agenti di Bolt.

9. Verifiche relative a comportamenti insoliti

- 9.1. Qualora Bolt venga a conoscenza di informazioni che indichino una potenziale violazione delle presenti Condizioni della Piattaforma, Lei deve garantire senza indebito ritardo tutta la cooperazione necessaria finalizzata alle verifiche ragionevoli di Bolt.
- 9.2. Lei riconosce che Bolt può richiedere supporto agli Utenti per agevolare l'identificazione di episodi di inottemperanza alle presenti Condizioni della Piattaforma.
- 9.3. Bolt si riserva il diritto di segnalare qualsiasi attività illecita, insolita o sospetta alle forze dell'ordine competenti e alle autorità di regolamentazione senza fornire preavviso a Lei o a qualsiasi altra parte.
- 9.4. A Bolt può essere imposto di divulgare informazioni riservate in conformità alle leggi vigenti, a provvedimenti giudiziari o a indagini delle autorità di vigilanza.

10. Modalità di sospensione temporanea dell'accesso alla Piattaforma Bolt

- 10.1. Bolt ha il diritto, con effetto immediato, di sospendere o limitare temporaneamente, in tutto o in parte, l'accesso alla Piattaforma Bolt associata al Suo *account*:
- 10.1.1. in caso di inadempimento ai Suoi obblighi previsti dalle presenti Condizioni della Piattaforma, come meglio specificato alla sezione 11.2.2.3;
 - 10.1.2. qualora Bolt stia conducendo una verifica in relazione a:
 - 10.1.2.1. obblighi di legge o regolamentari di Bolt; o
 - 10.1.2.2. una sospetta violazione delle presenti Condizioni della Piattaforma;in tal caso il relativo accesso sarà sospeso per la sola durata della verifica;
 - 10.1.3. qualora Lei non verifichi la Sua identità e/o le Sue credenziali di accesso;
 - 10.1.4. qualora Bolt debba apportare modifiche ai fini del rispetto di leggi o regolamenti;
 - 10.1.5. per risolvere problemi tecnici urgenti, modifiche o aggiornamenti; o
 - 10.1.6. qualora Bolt debba adottare precauzioni urgenti per tutelarsi da:
 - 10.1.6.1. pericolo/i imminente/i per gli Utenti;
 - 10.1.6.2. rischi per la sicurezza informatica (inclusi *malware*, *spam* o violazioni di dati);

- 10.1.6.3. sospetta attività illecita o illegale; o
 - 10.1.6.4. altri danni significativi all'integrità o alla reputazione della Piattaforma Bolt.
- 10.2. Bolt cercherà di contattarLa prima di procedere a tale sospensione, salvo che non sussista un problema urgente, un'emergenza o un altro valido motivo, tra cui:
 - 10.2.1. problematiche in materia di salute e sicurezza;
 - 10.2.2. inadempimenti significativi o ripetuti delle presenti Condizioni della Piattaforma; o
 - 10.2.3. qualora non fossimo in grado di farlo o ci venga consigliato di non farlo, per motivi di legge o regolamentari.
- 10.3. Durante il periodo di limitazione o sospensione del Suo accesso, Lei potrà (se disponibile) accedere ai dati storici relativi ai Servizi di *Ride-Hailing* forniti tramite la Piattaforma Bolt.
- 10.4. In ogni caso, qualora Bolt sospenda l'accesso alla Piattaforma, Le sarà inviata una comunicazione con la possibilità di contestare la sospensione, come previsto dalla sezione 14.8.

11. Modalità di risoluzione del nostro rapporto

- 11.1. Lei può risolvere il Suo rapporto con Bolt ai sensi delle presenti Condizioni della Piattaforma con effetto immediato e in qualsiasi momento, previa comunicazione scritta a Bolt.
- 11.2. Bolt può risolvere il proprio rapporto con Lei in tutto o in parte, in relazione a una funzionalità specifica o un determinato accesso):
 - 11.2.1. inviandoLe un ragionevole preavviso scritto in tal senso; o
 - 11.2.2. immediatamente, con comunicazione scritta in tal senso, nei casi in cui:
 - 11.2.2.1. entri in vigore una nuova legge, regolamentazione od obbligo (o circostanze analoghe che esulano dal controllo di Bolt) che imponga a Bolt di interrompere immediatamente la fornitura totale o parziale della Piattaforma Bolt;
 - 11.2.2.2. Bolt eserciti qualsiasi diritto previsto dalla legge applicabile per risolvere il rapporto; o
 - 11.2.2.3. sussista un inadempimento sostanziale o ripetuto alle seguenti sezioni delle presenti Condizioni della Piattaforma: 3, 4, 5, 7, 8, 12, 14, o il Suo comportamento dovesse danneggiare Bolt o la sicurezza dei Fornitori di Servizi.
- 11.3. In caso di risoluzione delle presenti Condizioni della Piattaforma:
 - 11.3.1. se integrale, Lei non avrà più diritto di accedere alla Piattaforma Bolt; o
 - 11.3.2. in relazione a una specifica funzionalità o accesso, non avrà più il diritto di accedere alla/e parte/i della Piattaforma Bolt relativa a tale funzionalità o accesso.
- 11.4. La risoluzione delle presenti Condizioni della Piattaforma non pregiudicherà alcun diritto o obbligo maturato sussistente al momento della risoluzione.
- 11.5. Qualora Bolt blocchi il Suo accesso alla Piattaforma Bolt, Lei potrà presentare un reclamo o richiedere il riesame della decisione in conformità ai nostri regolamenti interni di gestione dei reclami (cfr. sezione 14.8).
- 11.6. Ai sensi e per gli effetti degli articoli 1341 e 1342 del Codice Civile, il Cliente, dopo avere letto e compreso appieno le presenti Condizioni della Piattaforma, riconosce, approva e accetta espressamente le seguenti clausole specifiche: 6 (pagamenti), 11 (la Sua responsabilità), 12 (la nostra responsabilità), 13 (proprietà intellettuale, comunicazioni, controversie, i nostri partner e affiliati, imposte, interpretazione e foro competente) e 14 (glossario dei termini definiti).

12. La Sua responsabilità

- 12.1. Nella misura massima consentita dalla legge, Lei accetta di indennizzare e rimborsare integralmente Bolt per eventuali richieste di indennizzo, perdite, passività e costi (inclusi i costi dei nostri consulenti professionali e degli agenti incaricati dell'esecuzione forzata) sostenuti in conseguenza del Suo utilizzo della Piattaforma Bolt, anche in relazione a:
- 12.1.1. qualsiasi inadempimento ai Suoi obblighi ai sensi delle presenti Condizioni della Piattaforma;
 - 12.1.2. danni patrimoniali o perdite economiche;
 - 12.1.3. lucro cessante, perdita di affari o ricavi, contratti, contatti, avviamento, reputazione o risparmi previsti;
 - 12.1.4. eventuali perdite derivanti dall'interruzione o dall'uso della Piattaforma Bolt;
 - 12.1.5. perdita, danneggiamento o inesattezza dei dati;
 - 12.1.6. qualsiasi altro tipo di danno o perdita indiretta o consequenziale (ad esempio, perdite che non avrebbero potuto essere ragionevolmente previste all'inizio del nostro rapporto);
 - 12.1.7. qualsiasi affermazione secondo cui qualsiasi materiale inviato a Bolt o trasmesso attraverso la Piattaforma Bolt:
 - 12.1.7.1. viola i diritti di proprietà intellettuale di terze parti; o
 - 12.1.7.2. viola qualsiasi legge o regolamento; e/o
 - 12.1.8. le azioni o le omissioni di qualsiasi Passeggero trasportato (o da trasportare) tramite i Servizi di *Ride-Hailing* da Lei richiesti.
- 12.2. Salvo laddove diversamente indicato nelle presenti Condizioni della Piattaforma, Lei accetta di pagare immediatamente, su richiesta, qualsiasi importo dovuto a Bolt ai sensi delle presenti Condizioni della Piattaforma (incluse eventuali perdite indennizzate, pagamenti in eccesso, interessi o costi di esecuzione forzata).
- 12.3. Qualsiasi ritardo nel pagamento da parte Sua delle somme dovute a Bolt ai sensi delle presenti Condizioni della Piattaforma sarà a carico Suo, unitamente agli interessi sulla somma non pagata, calcolati al tasso di interesse legale prescritto dal Decreto legislativo 9 ottobre 2002, n. 231 come successivamente modificato o sostituito.

13. La nostra responsabilità

- 13.1. Fatte salve le sezioni 12.4 e 12.5, Bolt non sarà responsabile nei Suoi confronti per eventuali perdite, danni, costi o reclami derivanti da o in connessione con:
- 13.1.1. l'utilizzo della Piattaforma Bolt da parte Sua;
 - 13.1.2. l'indisponibilità, l'interruzione o il funzionamento improprio della Piattaforma Bolt;
 - 13.1.3. azioni (od omissioni) di qualsiasi Utente della Piattaforma Bolt;
 - 13.1.4. siti *web*, contenuti, applicazioni o servizi (inclusi servizi di pagamento) che non siano di proprietà, controllati o gestiti da Bolt, inclusi eventuali ritardi o errori da essi causati;
 - 13.1.5. informazioni errate od obsolete da Lei fornite a Bolt;
 - 13.1.6. il contenuto di qualsiasi sito *web*, contenuto o applicazione di terzi;
 - 13.1.7. ritardi nell'elaborazione dei pagamenti al di fuori del controllo di Bolt (ad esempio ritardi causati da un fornitore terzo di servizi di pagamento); o
 - 13.1.8. accesso non autorizzato alla Piattaforma Bolt utilizzando le Sue credenziali di accesso.

- 13.2. Le esclusioni di responsabilità di cui alla sezione 13.1 includono, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, esclusioni per uno qualsiasi dei seguenti tipi di perdite o danni, diretti o indiretti:
- 13.2.1. danni patrimoniali o perdite economiche;
 - 13.2.2. lucro cessante, perdita di affari o ricavi, contratti, contatti, avviamento, reputazione o risparmi previsti;
 - 13.2.3. eventuali perdite derivanti dall'interruzione o dall'uso della Piattaforma Bolt;
 - 13.2.4. perdita, danneggiamento o inesattezza dei dati; oppure
 - 13.2.5. qualsiasi altro tipo di danno o perdita indiretta o consequenziale (incluse, ad esempio, le perdite che non avrebbero potuto essere ragionevolmente previste all'inizio del nostro rapporto).
- 13.3. Fatte salve le sezioni 12.4 e 12.5, la responsabilità massima aggregata di Bolt nei Suoi confronti in relazione alle presenti Condizioni della Piattaforma è limitata a € 500 (cinquecento euro). Tale massimale si applica indipendentemente dal numero di richieste di risarcimento presentate o dal numero di eventi che hanno dato origine alla responsabilità.
- 13.4. Tutte le limitazioni ed esclusioni di responsabilità stabilite nelle presenti Condizioni della Piattaforma si applicano nella misura massima consentita dalla legge.
- 13.5. Nessuna disposizione delle presenti Condizioni della Piattaforma limiterà o escluderà la responsabilità di Bolt per:
- 13.5.1. morte, lesioni personali o altri danni causati da negligenza o dolo di Bolt; o
 - 13.5.2. qualsiasi altra responsabilità che non possa essere esclusa o limitata dalla legge.

14. Altre disposizioni importanti

Proprietà intellettuale

- 14.1. Tutti i diritti d'autore, i marchi e i diritti di design e gli altri diritti di proprietà intellettuale relativi alla Piattaforma Bolt, inclusi i relativi codice sorgente, i *database*, i loghi e i progetti visivi (collettivamente denominati "Proprietà intellettuale"), sono di proprietà di Bolt o concessi in licenza a Bolt. Utilizzando la Piattaforma Bolt, Lei non acquisirà alcun diritto di proprietà su alcuna Proprietà Intellettuale. Lei non potrà utilizzare né consentire l'utilizzo della Proprietà Intellettuale senza previo consenso scritto di Bolt.

Comunicazioni

- 14.2. Salvo diversa indicazione nelle presenti Condizioni della Piattaforma, le comunicazioni a Bolt in relazione alle presenti Condizioni della Piattaforma devono essere inviate per iscritto alla sede legale di Bolt: Vana-Lõuna tn 15, Tallinn 10134, Repubblica di Estonia, oppure utilizzando i canali di contatto a disposizione tramite la Piattaforma Bolt, incluso l'indirizzo e-mail italy@bolt.eu, ove applicabile.
- 14.3. Bolt può inviare le comunicazioni in relazione alle presenti Condizioni della Piattaforma tramite posta o e-mail, utilizzando i recapiti più recenti da Lei di volta in volta forniti o tramite l'App Cliente.
- 14.4. Salvo laddove espressamente diversamente indicato nelle presenti Condizioni della Piattaforma, le comunicazioni inviate in relazione alle presenti Condizioni della Piattaforma devono essere effettuate in italiano e saranno considerate come correttamente notificate:
- 14.4.1. se consegnate a mano al momento in cui la comunicazione viene lasciata all'indirizzo in questione;
 - 14.4.2. se inviate per posta, il giorno successivo alla spedizione;

14.4.3. se inviate tramite posta elettronica, al momento dell'invio dell'e-mail; o

14.4.4. se consegnate tramite l'App Cliente, al momento in cui la comunicazione Le viene messa a disposizione tramite l'App Clienti.

14.5. Se l'ora in cui la comunicazione è considerata come correttamente inviata ai sensi della sezione 14.5 cade dopo le 17:00 di qualsiasi giorno, o in qualsiasi momento di sabato, domenica o giorno festivo, la comunicazione è considerata correttamente inviata alle ore 09:00 del giorno successivo che non sia un sabato, una domenica o un giorno festivo.

Esecuzione forzata

14.6. Bolt può, agendo ragionevolmente e in buona fede, stabilire se vi sia stata una violazione delle presenti Condizioni della Piattaforma. Qualsiasi diritto o potere discrezionale concesso o mantenuto da Bolt ai sensi delle presenti Condizioni della Piattaforma potrà essere esercitato di conseguenza.

14.7. Fatto salvo qualsiasi altro diritto o potere discrezionale concesso a Bolt ai sensi delle presenti Condizioni della Piattaforma, Bolt può, agendo ragionevolmente e in buona fede, stabilire se la condotta costituisca una Condotta Manipolativa Vietata.

Controversie

14.8. Se intraprendiamo un'azione che Lei non approva in relazione alle presenti Condizioni della Piattaforma, potrà contattare il nostro team di assistenza tramite l'App Cliente o tramite la sezione comunicazioni e controversie del nostro sito web qui: <https://bolt.eu/en-it/legal/notice/>. Bolt gestirà tutti i reclami in modo diligente, non arbitrario e non discriminatorio. Qualora un reclamo dimostri che la decisione contestata non era corretta, Bolt la riesaminerà e, se del caso, la revocherà senza indebito ritardo.

14.9. In conformità con l'Articolo 16 del Regolamento (UE) 2022/2065 (Legge sui Servizi Digitali), Bolt fornisce un meccanismo per la segnalazione di contenuti illegali, accessibile tramite il seguente link: <https://bolt.eu/en-it/legal/notice/>. Tutte le segnalazioni devono specificare: (i) i motivi per cui il contenuto è considerato illegale, (ii) la sua esatta ubicazione elettronica e (iii) il nome e l'indirizzo di posta elettronica della persona che effettua la segnalazione, ad eccezione delle violazioni di cui agli articoli da 3 a 7 della Direttiva 2011/93/UE. Bolt confermerà la ricezione della segnalazione e comunicherà alla persona che ha effettuato la segnalazione la decisione assunta e le relative motivazioni, nonché i rimedi disponibili in conformità con la sezione 14.8.

14.10. In caso di controversia derivante dalla fornitura della Piattaforma Bolt che non possa essere risolta attraverso trattative dirette, ciascuna delle parti potrà proporre di avviare una mediazione da parte di un mediatore indipendente e imparziale. A tal fine, Bolt identifica i seguenti mediatori con i quali è disposta a collaborare nel tentativo di raggiungere un accordo extragiudiziale:

- Mediatore Rimedia: mediazione@rimediasrl.com; o
- Servizio di mediazione europeo: [I ricorsi dei consumatori nell'UE](#).

14.11. Fatto salvo quanto previsto alla sezione 14.11, e nella misura massima consentita dalla legge, qualsiasi controversia derivante da o in relazione alle presenti Condizioni della Piattaforma che non sia risolta attraverso la nostra procedura interna di reclamo sarà sottoposta alle autorità giudiziarie estoni, che saranno competenti in via esclusiva a definire le controversie.

14.12. Se Lei è considerato un consumatore ai sensi del Codice del Consumo, potrà instaurare un'azione contro Bolt dinanzi le autorità giudiziarie italiane competenti del luogo del Suo domicilio. Bolt potrà instaurare azioni legali contro di Lei solo dinanzi alle autorità giudiziarie del luogo in cui Lei è domiciliato.

Cessione, novazione e delega

- 14.13. Lei non può cedere, trasferire o novare nessuno dei Suoi diritti o obblighi ai sensi delle presenti Condizioni della Piattaforma senza il nostro previo consenso, che deve essere manifestato per iscritto o espressamente tramite la Piattaforma Bolt. Qualsiasi tentativo di procedere in assenza di tale consenso sarà nullo.
- 14.14. Lei accetta che Bolt possa cedere, trasferire o novare i nostri diritti e obblighi ai sensi delle presenti Condizioni della Piattaforma in qualsiasi momento in assenza del Suo previo consenso, e che possiamo delegare l'adempimento dei nostri obblighi o incaricare i nostri partner o affiliati di esercitare i nostri diritti ai sensi delle presenti Condizioni. Ciò non pregiudicherà i Suoi diritti o i Suoi obblighi in base alle presenti Condizioni della Piattaforma.

Imposta sul valore aggiunto

- 14.15. Tutti i pagamenti, gli importi e le somme a cui si fa riferimento nelle presenti Condizioni della Piattaforma, o che vengono visualizzati sulla Piattaforma Bolt, sono comprensivi di qualsiasi imposta sul valore aggiunto applicabile, salvo espressa indicazione contraria.

Interpretazione

- 14.16. Tutte le rubriche e i termini definiti nelle presenti Condizioni della Piattaforma sono utilizzati per mera finalità espositiva e non incidono sull'interpretazione di alcuna disposizione.
- 14.17. Nelle presenti Condizioni della Piattaforma, salvo espressa indicazione contraria:
- 14.17.1. un riferimento a una "sezione" indica una sezione delle presenti Condizioni della Piattaforma;
 - 14.17.2. un riferimento a una "parte" indica una parte delle presenti Condizioni della Piattaforma e "parti" dovrà essere interpretato di conseguenza;
 - 14.17.3. i termini al singolare comprendono il plurale e viceversa;
 - 14.17.4. un riferimento a un solo genere comprende tutti i generi;
 - 14.17.5. un riferimento a un "soggetto" comprende una persona fisica, una società di capitali, una società di persone, un trust o un'altra persona giuridica;
 - 14.17.6. i riferimenti a "incluso" o termini analoghi non limitano altri concetti che possono essere inclusi.
- 14.18. Qualora una qualsiasi disposizione delle presenti Condizioni della Piattaforma sia dichiarata o ritenuta inopponibile da un tribunale o da un'altra autorità competente, le parti concordano di sostituirla con una disposizione valida e opponibile che, per quanto possibile, preservi l'intento e l'effetto commerciale originali della disposizione interessata.
- 14.19. In caso di conflitto tra le presenti Condizioni della Piattaforma e qualsiasi altro contratto o accordo tra Lei e Bolt, prevarranno le presenti Condizioni della Piattaforma salvo espressa indicazione contraria.
- 14.20. Bolt opera in qualità di fornitore di una piattaforma online per servizi di intermediazione e abbinamento. Di conseguenza:
- 14.20.1. nessuna disposizione delle presenti Condizioni della Piattaforma ha lo scopo di comportare o stabilire che i Fornitori di Servizi o i Conducenti abbiano nei confronti di Bolt obblighi di eseguire le prestazioni di Servizi di *Ride-Hailing* in personam o che abbiano un rapporto di lavoro con Bolt;
 - 14.20.2. qualora una qualsiasi disposizione delle presenti Condizioni della Piattaforma venga riconosciuta o ritenuta da un tribunale o da un'altra autorità competente implicare o presumere un obbligo di eseguire prestazioni di Servizi di *Ride-Hailing* in personam, o comportare o presumere l'esistenza di un rapporto di lavoro con Bolt, le parti accettano di sostituirla con una

disposizione valida e opponibile che elimini tale implicazione ma, per quanto possibile, preservi l'intento e l'effetto commerciale originali.

Foro competente

- 14.21. Le presenti Condizioni della Piattaforma e l'utilizzo da parte Sua della Piattaforma Bolt saranno disciplinati e interpretati in conformità alle leggi estoni, fatto salvo il caso in cui Lei sia un consumatore come definito dal Codice del Consumo (Decreto legislativo n. 206/2005), le presenti Condizioni della Piattaforma saranno disciplinate dalle leggi italiane, e nessuna disposizione delle presenti Condizioni della Piattaforma pregiudicherà i Suoi diritti in qualità di consumatore ai sensi delle norme imperative di diritto italiano che non possono essere derogate contrattualmente.

15. Glossario dei termini definiti

Nelle presenti Condizioni della Piattaforma si applicano le seguenti definizioni:

- 15.1. "**App Cliente**" indica la/e applicazione/i mobile/i resa/e disponibile/i da Bolt che consente/ono ai Clienti di richiedere Servizi di *Ride-Hailing* dai Fornitori di Servizi.
- 15.2. "**Bolt**" ("**noi**" / "**a noi**" / "**nostro**") indica Bolt Operations OÜ una società a responsabilità limitata costituita e registrata ai sensi del diritto della Repubblica di Estonia con codice di registrazione 14532901, partita IVA E338024195, sede legale a Vana-Lõuna tn 15, Tallinn 10134, Repubblica di Estonia, contattabile al seguente indirizzo e-mail italy@bolt.eu.
- 15.3. "**Categorie**" indica le categorie di Servizi di *Ride-Hailing* disponibili sul mercato tramite la Piattaforma Bolt (che possono includere, ad esempio, le categorie di veicoli "elettrici" o "premium") e "**Categoria**" indica una qualsiasi di esse.
- 15.4. "**Cliente**" indica una parte che effettua una richiesta di (e potrebbe ricevere) Servizi di *Ride-Hailing*.
- 15.5. "**Codice del Consumo**" indica il Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 come successivamente modificato, integrato o sostituito.
- 15.6. "**Commissione della Piattaforma**" significa una commissione addebitata a Lei da Bolt per l'utilizzo della Piattaforma Bolt, come ulteriormente specificato alla sezione 6.
- 15.7. "**Commissioni per la Pulizia**" indica una commissione addebitata ai Clienti dai Fornitori di Servizi nei casi in cui un Passeggero abbia sporcato un veicolo durante la fornitura dei Servizi di *Ride-Hailing*, come illustrato nella sezione 5.16.
- 15.8. "**Comportamento Discriminatorio**" indica qualsiasi condotta, compresi discorsi, azioni o trattamento di altri, che dimostri pregiudizi o ostilità basati su caratteristiche protette quali razza, etnia, nazionalità, genere, orientamento sessuale, identità di genere, religione, disabilità o età.
- 15.9. "**Condizioni della Piattaforma**" indica l'insieme dei presenti termini e condizioni denominati "Condizioni della Piattaforma per il *Ride-Hailing*: Clienti (Italia)".
- 15.10. "**Condotta Manipolativa Vietata**" indica qualsiasi utilizzo della Piattaforma Bolt che indichi un'intenzione, o un tentativo, di manipolare, sfruttare o danneggiare qualsiasi soggetto o la Piattaforma Bolt stessa, o di sfruttare o soddisfare in modo improprio i criteri di promozione resi disponibili da Bolt. Ciò include, a titolo esemplificativo ma non esaustivo:
- 15.10.1. la richiesta, l'accettazione o il completamento dei Servizi di *Ride-Hailing* in un modo che appaia eccessivo, artificiale o coordinato in maniera insolita; e
- 15.10.2. un comportamento ripetitivo che sembra concepito per falsificare una domanda effettiva di Servizi di *Ride-Hailing* o l'intenzione di soddisfarli.

- 15.11. **"Conducente"** indica una persona fisica da Lei registrata su Bolt per accedere a e valutare le opportunità di svolgere i Servizi di *Ride-Hailing* per conto di un Fornitore di Servizi.
- 15.12. **"Fornitore di Servizi"** indica una persona fisica o giuridica che si è registrata sulla Piattaforma Bolt per accedere a, e valutare, le opportunità in Italia per la fornitura di Servizi di *Ride-Hailing* per proprio conto.
- 15.13. **"Legge italiana sui taxi"** indica la Legge n. 21 del 15 gennaio 1992 (*Legge quadro per il trasporto di persone mediante autoservizi pubblici non di linea*), come successivamente modificata, integrata o sostituita.
- 15.14. **"Lei"** (o **"a Lei"**) indica un Cliente soggetto alle presenti Condizioni della Piattaforma.
- 15.15. **"Metodo di pagamento"** indica il metodo di pagamento per effettuare i Pagamenti tramite la Piattaforma Bolt, che deve essere una carta di credito o di debito valida (o un altro metodo di pagamento supportato dalla Piattaforma Bolt) intestato a Lei o da Lei autorizzato, unitamente alle relative informazioni di fatturazione tra cui l'indirizzo di fatturazione.
- 15.16. **"Pagamenti"** collettivamente:
- 15.16.1. indica tutte le Tariffe, i Pagamenti a pedaggio, le Penali di Cancellazione e le Commissioni per la Pulizia (in tutto o in parte) da Lei dovuti ai Fornitori di Servizi, unitamente a eventuali mance, in relazione ai Servizi di *Ride-Hailing*, che Lei accetta di pagare tramite la Piattaforma Bolt; e
 - 15.16.2. tutte le Commissioni della Piattaforma da Lei dovute a Bolt, unitamente a eventuali mance in relazione ai Servizi di *Ride-Hailing* che Lei accetta di pagare tramite la Piattaforma Bolt.
- 15.17. **"Pagamenti a Pedaggio"** indica i pagamenti da effettuare ai Fornitori di Servizi come costo aggiuntivo a causa del percorso dei Servizi di *Ride-Hailing* che comporta costi o incombenze aggiuntivi (come i viaggi sui ponti a pedaggio, i viaggi che attraversano zone di congestione o i viaggi che comportano tariffe per il parcheggio aeroportuale).
- 15.18. **"Passeggero"** indica qualsiasi persona fisica trasportata (o da trasportare) in qualità di passeggero ai sensi della fornitura di Servizi di *Ride-Hailing*.
- 15.19. **"Penale di Cancellazione"** indica una commissione addebitata ai Clienti dai Fornitori di Servizi nel caso in cui un Cliente annulli la richiesta o non riesca in altro modo a stipulare un accordo per i Servizi di *Ride-Hailing* dopo la scadenza del Periodo di Ripensamento applicabile, come indicato nelle sezioni 5.14 e 5.15.
- 15.20. **"Periodi di Richiesta del Servizio"** indica collettivamente (in relazione a una richiesta di Servizi di *Ride-Hailing*) il Periodo di Ritiro e il Periodo di Viaggio.
- 15.21. **"Periodo di Riscossione"** indica il periodo applicabile che:
- 15.21.1. inizia quando un Conducente indica la propria disponibilità a fornire o ad adempiere ai Servizi di *Ride-Hailing* al Cliente (come manifestato ai Clienti tramite la Piattaforma Bolt); e
 - 15.21.2. termina all'inizio del Periodo di Viaggio o, se precedente, quando la richiesta di Servizi di *Ride-Hailing* viene annullata o rifiutata.
- 15.22. **"Periodo di Ripensamento"** indica (a seconda dei casi) il periodo di 2 (due) minuti a partire dal momento in cui un Conducente manifesta la propria disponibilità a fornire Servizi di *Ride-Hailing* al Cliente interessato (vale a dire quando un Cliente è stato abbinato a un Conducente).
- 15.23. **"Periodo di Viaggio"** indica il periodo applicabile che:
- 15.23.1. inizia quando un Conducente giunge in un punto di prelievo e avvia i Servizi di *Ride-Hailing* prelevando il Cliente (o il Passeggero, a seconda dei casi) e accettando di trasportarlo alla destinazione richiesta; e
 - 15.23.2. termina quando i Servizi di *Ride-Hailing* si concludono o terminano per qualsiasi altro motivo.

- 15.24. "**Piattaforma Bolt** " indica la piattaforma tecnologica messa a disposizione da Bolt - inclusa l'App Cliente - che viene utilizzata per intermediare i Servizi di *Ride-Hailing* ai sensi delle presenti Condizioni della Piattaforma e attraverso la quale possono essere resi disponibili o essere oggetto di intermediazione altri strumenti, funzionalità o servizi.
- 15.25. "**Servizio NCC**" indica un tipo di Servizio di *Ride-Hailing* fornito da un Fornitore di Servizi in possesso di una Licenza di Noleggio con Conducente ai sensi della Legge Italiana Applicabile sui Taxi. Questo servizio è offerto in risposta a prenotazioni specifiche effettuate da una base di utenti differenziata e comporta il trasporto del passeggero da un luogo a un altro. I veicoli NCC non sono autorizzati a circolare liberamente alla ricerca di passeggeri.
- 15.26. "**Servizi di Ride-Hailing**" indica i servizi di *ride-hailing* forniti dai Fornitori di Servizi ai Clienti, organizzati tramite la Piattaforma Bolt.
- 15.27. "**Servizio taxi**" indica un tipo di Servizio di *Ride-Hailing* fornito da un Fornitore di Servizi titolare di una Licenza Taxi ai sensi della Legge Italiana Applicabile sui Taxi. I taxi sono autorizzati a circolare liberamente, accettare richieste di viaggio su richiesta da parte del pubblico e operare senza la necessità di prenotazione anticipata.
- 15.28. "**Tariffa**" indica il prezzo da pagare per la fornitura dei Servizi di *Ride-Hailing*.
- 15.29. "**Utenti**" indica tutti gli utenti e i beneficiari della Piattaforma Bolt, inclusi tutti i Fornitori di Servizi, i Conducenti, i Clienti e i Passeggeri.

Fine delle Condizioni della Piattaforma

*****torna all'inizio*****