

Wirksam ab dem **01.12.2025**

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln die Nutzung der Bolt-App, die Fahrgäste ("Sie") mit Anbietern verbindet, um ihnen zu helfen, sich effizienter in Städten zu bewegen. Die Begriffe „Bolt“, „uns“ oder „wir“ beziehen sich auf Bolt Support CH Sàrl, eine Gesellschaft mit beschränkter Haftung nach Schweizer Recht mit Sitz an der Dufourstrasse 43, 8008 Zürich, eingetragen im Handelsregister unter der Nummer CHE-238.988.764. Unsere vollständigen Kontaktdaten finden Sie unter <https://bolt.eu/de/legal/> und weitere Informationen unter <https://bolt.eu/cities/>.

Um auf die Bolt-App zugreifen und diese nutzen zu können, müssen Sie zunächst die nachstehenden Bedingungen (die "**Allgemeinen Geschäftsbedingungen**") sowie andere Bedingungen und Richtlinien von Bolt akzeptieren, auf die hierin verwiesen wird und/oder die auf www.bolt.eu/legal veröffentlicht werden und die für die Nutzung zusätzlicher Dienste gelten oder Ihr Verhalten auf der Plattform für den betreffenden Markt regeln. Bolt kann Ihnen von Zeit zu Zeit für einen begrenzten Zeitraum Zugang zu zusätzlichen Beta-Funktionen auf dem Bolt-Marktplatz anbieten. Hierfür gelten zusätzliche Bedingungen als Teil dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die Sie unter folgendem Link einsehen können:

<https://bolt.eu/de/legal/de/betaterms/>. Sie können sich jederzeit vom Angebot dieser zusätzlichen Beta-Funktionen abmelden, indem Sie uns über die Bolt-App oder über germany@bolt.eu kontaktieren.

Ihre Zustimmung zu diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen begründet eine vertragliche Beziehung zwischen Ihnen und Bolt.

1. Definitionen

Anbieter - entweder (a) eine juristische Person (Unternehmen oder Einzelunternehmen) oder (b) ein Fahrer, der in eigenem Namen, unter eigener Verantwortung und auf eigene Rechnung unter Verwendung der Bolt-Dienste selbst oder durch einen oder mehrere Fahrer Transportdienstleistungen, einschließlich Transportdienstleistungen, erbringt.

Beförderungsleistung - die in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen beschriebene Beförderungsleistung, die von einem Anbieter erbracht wird.

Bolt-App - eine uns gehörende Smartphone-Anwendung, die Sie und den Anbieter miteinander verbindet und es Ihnen ermöglicht, Beförderungsleistung anzufordern und vom Anbieter zu erhalten und gleichzeitig für die Beförderungsleistung zu bezahlen.

Bolt-App-Vereinbarung - ein Vertrag zwischen Ihnen und Bolt über die Nutzung der Bolt-App, der durch diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen geregelt wird.

Bolt In-App-Zahlung - sind verschiedene Zahlungsmethoden (z. B. Kreditkarte oder PayPal), mit denen Sie in der Bolt-App für Beförderungsleistungen bezahlen können.

Marketplace-Verhaltensrichtlinien - Verhaltensrichtlinien in Bezug auf die Nutzung der Bolt-App und die Beförderungsleistung, die von Bolt aufgestellt wurden und denen Sie als Teil dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen zustimmen, die Sie hier einsehen können <https://bolt.eu/de/legal/de/marketplace-guidelines-terms/>.

Trinkgeld - ein kleines Geldgeschenk in Form einer Erhöhung des Fahrpreises, das dem Anbieter für die Erbringung der Beförderungsleistung gegeben wird.

Werktage - jeder Tag, an dem die Geschäftsbanken in Zürich, Schweiz, für den normalen Geschäftsverkehr geöffnet sind.

1. Bolt-App-Vereinbarung

1.1 Um die Bolt-App zu nutzen, müssen Sie sich über die Bolt-App registrieren und ein Konto einrichten. Sie sind verpflichtet, sicherzustellen, dass die von Ihnen gemachten Angaben stets

richtig, vollständig und aktuell sind. Durch Anklicken der Anmeldeschaltfläche (in der Regel steht auf dieser Schaltfläche "Anmeldung" oder eine ähnliche Formulierung) am Ende des Registrierungsprozesses fordern Sie Bolt auf, ein Bolt-Konto zu eröffnen, und Sie bieten an, die Bolt-AppVereinbarung abzuschließen. Bolt kann diesen Antrag annehmen, indem es ein solches Bolt-Konto eröffnet und Ihnen den Zugang zur Bolt-App gewährt.

1.2 Bolt stellt über die Bolt-App einen Dienst der

Informationsgesellschaft zur Verfügung, der die Vermittlung von Anfragen nach Beförderungsleistungen zwischen Fahrgästen und Anbietern ermöglicht.

Um Zweifel auszuschließen, sei betont, dass Bolt selbst keine Beförderungsleistungen anbietet. Beförderungsleistungen werden von Anbietern im Rahmen eines Beförderungsvertrages (mit Ihnen) für die Beförderung von Personen erbracht. Die Anbieter erbringen die Beförderungsleistungen auf unabhängiger Basis (entweder persönlich oder als Teil eines Unternehmens) als wirtschaftliche und professionelle Dienstleistungsanbieter. **Bolt ist in keiner Weise für die Erfüllung des zwischen Ihnen und dem Anbieter abgeschlossenen Beförderungsvertrags verantwortlich. Streitigkeiten, die sich aus Verbraucherrechten, gesetzlichen Verpflichtungen oder aus dem auf die Erbringung von Beförderungsleistungen anwendbaren Recht ergeben, werden zwischen den Fahrgästen und dem Anbieter gelöst.** Die Daten des Anbieters und seiner Beförderungsleistung sind in der Bolt-App verfügbar und die Belege für die Fahrten werden an die im Profil des Fahrgastes (Ihres) angegebene E-Mail-Adresse gesendet.

1.3 Der Fahrgast (Sie) schließt mit dem Anbieter einen Beförderungsvertrag über die Erbringung von Beförderungsleistungen über die Bolt-App ab. Je nach den für einen bestimmten Ort der Fahrt unterstützten Zahlungsoptionen können Sie wählen, ob Sie den Anbieter für die Beförderungsleistungen in bar bezahlen oder die Bolt In-App-Zahlung verwenden. Für Zahlungen von Bolt Geschäftsreisen gilt eine separate Vereinbarung für Geschäftsreisen. Die fälligen Entgelte verstehen sich inklusive Steuern, sofern diese nach den anwendbaren Gesetzen anfallen. Die Gebühren können andere anfallende Gebühren, Mautgebühren und/oder Zuschläge enthalten, einschließlich einer Buchungsgebühr, kommunale (Maut-)Gebühren, Flughafenzuschläge oder Bearbeitungsgebühren für geteilte Zahlungen. Wenn Sie möchten, können Sie ein Trinkgeld auch direkt an den Anbieter oder über die Verwendung von Bolt In-App-Zahlung zahlen. Wir können den maximalen Betrag eines Trinkgeldes in der App begrenzen.

Sobald eine Beförderungsleistung von einem Anbieter erbracht wurde, stellen wir im Auftrag des Anbieters eine Rechnung aus.

1.4 Während der Installation der Bolt-App wird Ihre

Mobiltelefonnummer mit Ihrem Benutzerkonto verknüpft und unserer Datenbank hinzugefügt.

Wenn Sie Ihre Mobiltelefonnummer nicht mehr verwenden, müssen Sie Bolt innerhalb von 7 Werktagen benachrichtigen, damit wir Ihre Kontodaten anonymisieren können.

Wenn Sie uns nicht über eine Änderung Ihrer Nummer informieren, kann Ihr Mobilfunkbetreiber dieselbe Handynummer an eine neue Person vergeben, die dann bei der Nutzung der Bolt-App Zugriff auf Ihre Daten haben kann.

1.5 Das Rooten, Jailbreaking oder Modifizieren Ihres Mobilgeräts auf Hardware- oder Betriebssystemebene in einer Weise, die den Anweisungen des Herstellers widerspricht, macht das Gerät anfällig für mobile Bedrohungen. Sie sind damit einverstanden, dass Bolt nicht für Verluste in Verbindung mit der Nutzung eines solchen modifizierten Mobilgeräts haftet und dass Bolt nicht verpflichtet ist, die Nutzung eines solchen Geräts zu unterstützen.

1.6 Sie dürfen keine Programme oder Skripte zum Zwecke des Scrapings, der Indexierung, der Überwachung oder des Data Minings von Teilen der mobilen Anwendungen und/oder Websites

oder Daten von Bolt starten oder starten lassen.

1.7 Sie müssen mindestens 18 Jahre alt sein, um Zugang zur Bolt-App zu erhalten und um diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu akzeptieren. Darüber hinaus müssen Sie dafür sorgen, dass die Personen, die in Ihrem Namen Transportdienstleistungen über die Bolt-App in Anspruch nehmen, mindestens 18 Jahre alt sind. Der Fahrer hat das Recht, dem Fahrgast oder jeder anderen Person, die die Dienste im Namen des Fahrgastes in Anspruch nimmt und nicht nachweisen kann, dass sie mindestens 18 Jahre alt ist, die Beförderung zu verweigern.

1.8 Sie sind für alle Aktivitäten auf Ihrem Konto in der Bolt-App verantwortlich.

1.9 Bolt behält sich das Recht vor, von Zeit zu Zeit soziale Interaktionen über die Bolt-App zur Verfügung zu stellen, wie z.B. die Möglichkeit, Sie zu kontaktieren oder Ihnen anzubieten, den Anbieter zu bewerten und zu kommentieren.

1.10 Wenn eine der Informationen, die Sie Bolt und/oder der Bolt-Plattform zur Verfügung stellen, nach geltendem Recht als illegaler Inhalt angesehen wird oder anderweitig gegen die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen verstößt, behält sich Bolt das Recht vor:

(i) solche Inhalte zu entfernen, den Zugang hierzu zu sperren oder zu beschränken,

(ii) alle von Bolt an Sie zu leistenden Zahlungen auszusetzen, zu beenden oder einzuschränken,

(iii) den Dienst für Sie der Informationsgesellschaft ganz oder teilweise auszusetzen oder zu beenden und

(iv) Ihr Bolt-Konto auszusetzen oder zu schließen.

2. Gutschein-Codes

2.1 Sie erklären sich damit einverstanden, dass Bolt Ihnen im Rahmen von Werbeaktionen Gutschein-Codes zusendet. Eine mit GutscheinCodes verbundene Wert-Gutschrift kann für die Bezahlung einer Fahrt oder für andere Funktionen oder Vorteile im Zusammenhang mit der Beförderungsleistung und/oder anderen von Bolt erbrachten Dienstleistungen (soweit zutreffend) verwendet werden und unterliegt ggf. zusätzlichen Bedingungen, die für jede Werbeaktion bzw. für jeden Gutschein-Code festgelegt werden. Das Verfallsdatum von GutscheinCodes wird in der App angezeigt, sobald Sie den Gutschein-Code auf Ihr Konto angewendet haben.

2.2 Übersteigt der für Ihre Fahrt fällige Betrag das Ihrem Konto zugeordnete einlösbare Guthaben aus einem Gutschein-Code, wird der Restbetrag automatisch von der Zahlungsmethode Ihres Kontos abgezogen. Ebenso gilt das Guthaben aus einem Gutschein-Code nur pro Fahrt und kann nicht auf eine nächste Fahrt übertragen werden, ein etwaiger Restbetrag verfällt daher. Pro Fahrt kann nur ein GutscheinCode verwendet werden.

2.3 Bolt behält sich das Recht vor, jeden Gutschein-Code jederzeit und ohne Angabe von Gründen zu löschen. Dies gilt unter anderem, wenn Bolt der Meinung ist, dass die Codes in unrechtmäßiger oder betrügerischer Weise verwendet werden, wenn sie irrtümlich ausgestellt wurden oder wenn sie abgelaufen sind.

3. Bolt In-App-Zahlung

3.1 Je nach den für den jeweiligen Ort der Fahrt unterstützten Zahlungsoptionen können Sie die Beförderungsleistungen mit einer Zahlungskarte, mit der Abrechnung eines Mobilfunkanbieters oder mit anderen Zahlungsmethoden (z.B. Bolt Business) bezahlen, jeweils sofern diese in der Bolt-App verfügbar sind. Im Hinblick auf die Bereitstellung des Dienstes Bolt In-App-Zahlung handelt Bolt im eigenen Namen und als Vertreter für die Anbieter der Beförderungsleistungen. Jeder Anbieter hat Bolt als Vertreter für die Vermittlung von Vertragsabschlüssen zwischen dem Anbieter und dem Fahrgast bevollmächtigt, einschließlich der Befugnis, Zahlungen von Fahrgästen anzunehmen und an den Anbieter weiterzuleiten. Ihre Verpflichtung gegenüber dem

Anbieter der Beförderungsleistung und Ihre Verpflichtung uns gegenüber zur Zahlung einer Buchungsgebühr werden erfüllt, wenn der Zahlungsauftrag zur Überweisung auf das Bankkonto von Bolt erteilt wird. Sie als Fahrgast sind dafür verantwortlich, dass die Zahlung erfolgt und dass genügend Geldmittel vorhanden sind.

3.2 Sie können ein Trinkgeld an den Anbieter mittels Bolt In-App-Zahlung zahlen. Das Trinkgeld kann über Bolt In-App-Zahlung auf eine von Bolt für diesen Zweck autorisierte Weise bezahlt werden. Bolt behält keine Provision für die Vermittlung des Trinkgeldes ein und das Trinkgeld wird in voller Höhe an den Anbieter der Beförderungsleistung übertragen, abzüglich etwaig anfallender Steuern. Bolt behält sich das Recht vor, das Trinkgeld einzubehalten, wenn der Verdacht besteht, dass die Zahlung des Trinkgeldes betrügerisch oder illegal ist, zu einem anderen Zweck als einer Zuwendung im Zusammenhang mit der erbrachten Leistung erfolgt oder im Widerspruch zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Bolt verwendet wird.

3.3 Bei Zahlungen per Bolt In-App-Zahlung nimmt Bolt Ihre Zahlungen entgegen, behält eine Buchungsgebühr ein und leitet das Geld für die Beförderungsleistung an den Anbieter weiter. Bolt kann zusätzliche Daten von Ihnen abfragen, um die Zahlungsmethode zu verifizieren.

3.4 Bei Zahlungen per Bolt In-App-Zahlung für Beförderungsleistungen ist Bolt nicht für mögliche Zahlungskosten Dritter (z. B.

Mobilfunkbetreiber, Bankgebühren) verantwortlich. Diese Dienstleister können Ihnen zusätzliche Gebühren für die Abwicklung von Zahlungen in Verbindung mit der Bolt In-App-Zahlung in Rechnung stellen. Bolt ist für solche Gebühren nicht verantwortlich und lehnt jede Haftung in dieser Hinsicht ab. Ihre Zahlungsmethode kann auch zusätzlichen allgemeinen Geschäftsbedingungen unterliegen, die von dem jeweiligen dritten Zahlungsdienstleister verwendet werden; bitte lesen Sie etwaig einbezogene allgemeine Geschäftsbedingungen, bevor Sie Ihre Zahlungsmethode verwenden.

3.5 Bolt ist für das Funktionieren von Bolt In-App-Zahlung verantwortlich und bietet Unterstützung bei der Lösung von Problemen. Die Beilegung von Streitigkeiten im Zusammenhang mit dem Dienst Bolt In-App-Zahlung erfolgt ebenfalls durch uns. Für den Zahlungssupport kontaktieren Sie uns bitte über die Bolt-App oder über info@bolt.eu. Anfragen, die per E-Mail oder über die Bolt-App eingereicht werden, werden innerhalb von drei Werktagen beantwortet. Bolt wird Beschwerden und Anträge im Zusammenhang mit Bolt In-App Payment innerhalb von zehn Werktagen bearbeiten. Sollte jedoch die Zahlung per Bolt In-App Payment aus irgendwelchen Gründen nicht möglich sein, sind Sie verpflichtet, die Fahrt direkt beim Anbieter in bar zu bezahlen.

4. Bestellung und Stornierung der Beförderungsleistungen

4.1 Sie können in der Bolt-App Anfragen für die Erbringung einer Beförderungsleistung erstellen. Dabei handelt es sich um ein Angebot von Ihnen an einen ausgewählten Anbieter zum Abschluss eines Beförderungsvertrags. Wenn ein Anbieter Ihr Angebot annimmt, kommt der Beförderungsvertrag zwischen Ihnen und dem Anbieter zu den Bedingungen zustande, die Sie mit dem Anbieter vereinbart haben. Über die Annahme der Anfrage werden Sie über die Bolt-App benachrichtigt. Bolt ist in keiner Weise für die Erbringung von Beförderungsleistungen verantwortlich. Bolt erbringt keine Beförderungsleistungen und ist nicht Partei Ihres Vertrages mit dem betreffenden Anbieter.

4.2 Sie können Ihre Anfrage für eine Beförderungsleistung in der BoltApp kostenlos stornieren, bevor ein Anbieter eine solche Anfrage angenommen hat.

4.3 Wenn Sie Ihre Anfrage für die Beförderungsleistung in der Bolt-App stornieren, nachdem ein Anbieter eine solche Anfrage angenommen hat (d.h. ein Beförderungsvertrag geschlossen wurde), kann Ihnen eine Stornogebühr in Rechnung gestellt werden (deren Höhe in der BoltApp angezeigt wird und vor Ihrer Anfrage für die Beförderungsleistung eingesehen werden kann), es

sei denn, Sie trifft kein Verschulden. Es bleibt Ihnen unbenommen, nachzuweisen, dass dem Anbieter kein oder nur ein wesentlich geringerer Schaden entstanden ist.

4.5 Wenn der Anbieter Sie über die Bolt-App benachrichtigt, dass der Fahrer am Abholort eingetroffen ist und Sie nicht innerhalb einer angemessenen Frist, die auf 3 (drei) Minuten festgelegt ist, an diesem Ort erscheinen, kann der Auftrag vom Anbieter storniert werden; in diesem Fall wird eine Stornogebühr (deren Höhe in der Bolt-App angezeigt wird und vor Ihrer Anfrage für die Beförderungsleistung eingesehen werden kann) erhoben. Für den Fall, dass der Anbieter beschließt, den Auftrag zu stornieren, übernimmt Bolt keine Verantwortung.

4.6 Sobald der Anbieter Sie über die Bolt-App benachrichtigt, dass der Fahrer am Abholort angekommen ist, kann die Bolt-App beginnen, den Fahrpreis auf Basis der Wartezeit gemäß den in der Bolt-App angegebenen Tarifen zu berechnen.

4.7 Wenn Sie über die Bolt-App Beförderungsleistungen angefordert haben und das Fahrzeug des Anbieters oder dessen Einrichtung beschädigen (u.a. durch Beschmutzung oder Verschmutzung des Fahrzeugs oder durch Verursachung von unangenehmen Gerüchen), hat der Anbieter das Recht, von Ihnen einen Schadensersatz in Höhe des Schadens, der ihm aus Sicht eines objektiven Dritten entstanden ist, zu verlangen und den Ersatz des darüber hinausgehenden Kosten zu fordern, die von Ihnen oder den Personen, denen Sie Zugang zum Fahrzeug gewährt haben, verursacht wurde.

4.8 Um eine sichere und zuverlässige Bolt-Plattform für alle zu gewährleisten, können wir im Rahmen unserer Marketplace-Verhaltensrichtlinien für Rider Maßnahmen gegen Sie ergreifen, z. B. Sie für 6 Monate von der Nutzung der Plattform ausschließen. Mit der Nutzung der Bolt-App bestätigen Sie, dass Sie die Verhaltensrichtlinien für Marktplatznutzer gelesen haben und sich mit deren Einhaltung einverstanden erklären.

4.9 Bolt kann Ihnen in der Bolt-App eine bestimmte Kategorie von Fahrten vorschlagen. Die Hauptkriterien für die Vorschläge sind der Preis der Fahrt, die geschätzte Ankunftszeit des Fahrzeugs und Ihr bisheriges Verhalten bei der Auswahl der Kategorie. Sie sind nicht verpflichtet, die Fahrt aus der Ihnen von Bolt vorgeschlagenen Kategorie zu bestellen.

5. Lizenz zur Nutzung von Bolt-App

5.1 Solange Sie diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen einhalten, gewähren wir Ihnen ein unentgeltliches, widerrufliches, nicht ausschließliches Recht, auf die Bolt-App zuzugreifen und sie in Übereinstimmung mit diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen, dem Datenschutzhinweis und den geltenden App-Store-Bedingungen zu nutzen. Sie dürfen dieses Recht zur Nutzung der Bolt-App nicht übertragen oder unterlizenzieren. Falls Ihr Recht zur Nutzung der BoltApp erlischt, erlischt auch die entsprechende nicht ausschließliche Lizenz.

6. Haftung

6.1 Da es sich bei der Bolt-App um einen Dienst der Informationsgesellschaft (ein Kommunikationsmittel) zwischen Fahrgästen und Anbietern handelt, **können wir keine Garantie oder Verantwortung für die Qualität oder Mängelfreiheit der Erbringung von Beförderungsleistungen übernehmen.** Da der jeweilige Vertrag über die Erbringung einer Beförderungsleistung ausschließlich zwischen Ihnen und dem jeweiligen Anbieter zustande kommt, **haften wir nicht für Schäden, die aus, im Zusammenhang mit oder im Rahmen eines solchen Vertragsverhältnisses zwischen Ihnen und dem Anbieter entstehen (z.B. Schäden am Fahrzeug, Unfall).** Da die Nutzung der BoltApp zur Anfrage von Beförderungsleistungen vom Verhalten der Anbieter abhängt, übernimmt Bolt keine Gewähr dafür, dass Ihnen immer Angebote für die Erbringung der Beförderungsleistung zur Verfügung stehen.

6.2 Bolt bietet keine Beförderungsleistungen an. Die Bolt-App ist auch kein Dienst für die

Vermittlung von Fahrgästen an

Beförderungsanbieter. Die Bolt-App wird als Mittel zur Organisation der Erbringung von Beförderungsleistungen durch einen Anbieter verwendet.

6.3 Verbrauchern steht im Hinblick auf einen mit einem Anbieter zustande gekommenen Beförderungsvertrag kein Widerrufsrecht zu.

Die Forderung einer Rückerstattung im Hinblick auf eine Beförderungsleistung führt nicht zum Erlöschen des Vertrags, in dessen Rahmen die Erbringung der Beförderungsleistung bestellt wurde.

6.4 Die Bolt-App wird in der vorliegenden Form ("as is") und wie verfügbar ("as available") zur Verfügung gestellt. Bolt garantiert nicht, dass der Zugang zur Bolt-App ununterbrochen oder fehlerfrei ist. Im Falle von Fehlern in der Software werden wir uns bemühen, diese so schnell wie möglich zu beheben, aber bitte bedenken Sie, dass das Funktionieren der Bolt-App aufgrund von gelegentlichen technischen Fehlern eingeschränkt sein kann und wir nicht garantieren können, dass die Bolt-App jederzeit funktioniert, z.B. kann ein öffentlicher Notfall zu einer Unterbrechung der Dienste führen.

6.5. Unbeschadet der Ziff. 6.11. ist die Haftung von Bolt ausgeschlossen.

Bolt haftet insbesondere nicht für:

- Schäden, die sich aus einer Transaktion zwischen Ihnen und einem Anbieter ergeben;
- die Verfügbarkeit und Genauigkeit der Inhalte, Produkte oder Dienstleistungen des Anbieters;
- Verzögerungen oder Leistungsausfälle, die auf Ursachen zurückzuführen sind, die außerhalb unserer Kontrolle liegen;
- alle Schäden, die sich aus Ihrer unsachgemäßen, unangemessenen und/oder unbeabsichtigten Nutzung der BoltApp ergeben.

6.6 Darüber hinaus **haften Bolt, seine Vertreter, Direktoren und Mitarbeiter nicht für Verluste oder Schäden, die Ihnen durch die Nutzung der Bolt-App oder durch das Vertrauen auf die über die BoltApp gebuchte Beförderung entstehen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf:**

1. alle direkten oder indirekten Sach- oder Vermögensschäden;
2. entgangener Gewinn;
3. den Verlust von Geschäften, Verträgen, Kontakten, Firmenwert, Ruf und jeglichen Verlust, der durch die

Unterbrechung des Geschäftsbetriebs entstehen kann;

1. Verlust oder Ungenauigkeit von Daten;
2. jede andere Art von Verlust oder Schaden.

6.7 Die Haftung von Bolt im Zusammenhang mit der Verletzung vertraglicher Pflichten ist gegebenenfalls auf 500 CHF begrenzt. Sie haben nur dann Anspruch auf Schadenersatz, wenn Bolt die Pflichten nach der Bolt-App-Vereinbarung vorsätzlich oder grob fahrlässig verletzt hat. **Bolt haftet nicht für Handlungen oder Unterlassungen des Anbieters und nicht für Schäden, die der Anbieter bei Ihnen verursacht. Ziff. 6.10 bleibt unbeschadet.**

6.8 Die sich aus diesem Abschnitt ergebenden

Haftungsbeschränkungen gelten auch für die Organe, gesetzlichen Vertreter, Angestellten, Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen von Bolt und/oder sonstige Personen, für deren Verschulden Bolt nach den gesetzlichen Bestimmungen haftet.

6.9 Sie verpflichten sich, Bolt, die mit Bolt verbundenen Unternehmen, Vertreter, Mitarbeiter und Direktoren von allen Ansprüchen oder Verlusten (einschließlich Haftung, Schäden, Kosten, angemessene Anwaltskosten und Ausgaben jeglicher Art) freizustellen und schadlos zu halten, die ihnen durch Ihre Nutzung der Bolt-App (einschließlich der

Beförderungsleistungen, die Sie durch Ihre Nutzung der Bolt-App erhalten) **entstehen**.

6.10 Bolt ist berechtigt, für einen angemessenen Zeitraum und nach vorheriger Verwarnung die Bearbeitung von Hinweisen und Beschwerden auszusetzen, die über das [interne Beschwerdemanagementsystem](#) für Nutzer eingereicht werden, die häufig Hinweise oder Beschwerden einreichen, die offensichtlich unbegründet sind. Bei der Bewertung der Umstände für die Aussetzung berücksichtigt Bolt Folgendes:

- (a) die absolute Zahl der innerhalb eines Monats eingereichten Meldungen oder Beschwerden mit offensichtlich rechtswidrigem Inhalt oder offensichtlich unbegründeten Beschwerden; und
- (b) den relativen Anteil der Meldungen und Beschwerden im Verhältnis zur Gesamtzahl der innerhalb eines Monats übermittelten Informationen oder Meldungen und
- (c) die Schwere des Missbrauchs der Mitteilungsmechanismen; und
- (d) (falls zutreffend) die Absicht des Beschwerdeführers, offensichtlich unbegründete Beschwerden einzureichen.

6.11 Die Haftungsbeschränkungen dieser Ziffer 6 gelten nicht (i) für die Haftung für vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachte Schäden, (ii) für die Haftung für von Bolt schuldhaft verursachter Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit oder (iii) im Falle der schuldhaften Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht (sog. "Kardinalpflicht"). Kardinalpflichten sind solche Pflichten von Bolt, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung der Bolt-App Vereinbarung überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung Sie regelmäßig vertrauen und vertrauen dürfen. Im Falle einfacher Fahrlässigkeit ist die Haftung von Bolt der Höhe nach auf den vertragstypischen und bei Abschluss der Bolt-App-Vereinbarung vorhersehbaren Schaden begrenzt.

7. Bewährte Praktiken bei der Nutzung der Bolt-App

7.1 Da Bolt kein Anbieter oder Makler von Beförderungsleistungen ist, werden etwaige Probleme mit Mängeln oder der Qualität der Beförderungsleistungen gemäß den Regeln und Vorschriften des Anbieters oder der zuständigen Behörde gelöst.

7.2 Wir bitten darum, in der Bolt-App ein Feedback-Formular auszufüllen. Dadurch können wir den Anbietern Vorschläge zur Verbesserung der Qualität ihrer Dienstleistungen machen.

7.3 Wir erwarten, dass Sie die Bolt-App in gutem Glauben nutzen und den Anbietern, die ihre Dienste über die Bolt-App anbieten, mit Respekt begegnen. Aus diesem Grund haben wir die Marketplace-

Verhaltensrichtlinien aufgestellt, die einen integralen Bestandteil dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen bilden. Im Falle eines Konflikts zwischen den Marketplace-Verhaltensrichtlinien und diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen haben diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen Vorrang.

7.4 Bolt wird sich bemühen, dass nur Anbieter, die integer und respektvoll gegenüber ihrem Beruf und ihren Fahrgästen sind, die BoltApp nutzen. **Wir sind jedoch nicht in der Lage zu garantieren, dass jeder Anbieter von Beförderungsleistungen, der über die Bolt-App gefunden wird, zu jeder Zeit die oben genannten Kriterien erfüllt.** Wenn Sie eine zu beanstandende Beförderungsleistung erleben, benachrichtigen Sie bitte das für die Leistung verantwortliche Unternehmen, eine Aufsichtsbehörde oder unseren Kundensupport.

7.5 Wir erwarten, dass Sie die Bolt-App in gutem Glauben nutzen und den Personenbeförderern, die ihre Dienste über die Bolt-App anbieten, mit Respekt begegnen. Zusätzlich zu allen anderen Rechten, die wir gemäß diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen und unseren Marktplatzrichtlinien gegen Sie ergreifen können, **behält sich Bolt das Recht vor, Ihr Konto zu schließen oder einzuschränken, wenn Sie gegen diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen verstoßen haben oder wenn Sie die Bolt App bösgläubig genutzt haben d. h. Vorenthaltung der Zahlung für die Erbringung der**

Transportdienstleistung, Betrug, respektloses Verhalten gegenüber den Personenbeförderern usw. In diesen Fällen kann Ihr Bolt-App-Konto ohne Kündigungsfrist gelöscht werden.

7.6. Um die Sicherheit der Bolt-Plattform für alle Nutzer zu gewährleisten, kann Bolt Sie auffordern, Ihre Identität zu verifizieren. **Wenn Bolt nicht in der Lage ist, Ihre Identität zu überprüfen, kann die Nutzung des Bolt-Dienstes für Sie ausgesetzt werden, bis der Verifizierungsprozess abgeschlossen ist.**

8. Laufzeit und Beendigung

8.1 Sie können die Nutzung der Bolt-App jederzeit ohne Kündigungsfrist beenden, indem Sie Ihr Konto über die Bolt-App löschen. Bolt kann Ihre Nutzung der Bolt-App mit einer Frist von einem Monat kündigen. Das Recht beider Parteien zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt hiervon unberührt.

8.2 Bolt behält sich das Recht vor, angemessene Maßnahmen zu ergreifen, insbesondere Sie zu warnen, Ihr Konto vorübergehend zu sperren oder Ihre Nutzung der Bolt-App sofort zu beenden, wenn es konkrete Anhaltspunkte dafür gibt, dass Sie gegen diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen, einschließlich der Marketplace-Verhaltensrichtlinien, verstoßen; Rechte Dritter, insbesondere von Anbietern, im Zusammenhang mit Ihrer Nutzung der Beförderungsleistungen, verletzen; gegen die guten Sitten verstoßen; oder gegen sonstige geltende Regeln oder Bedingungen für den Zugang zur Bolt-App und deren Nutzung verstoßen; oder wenn Bolt ein sonstiges berechtigtes Interesse hat, etwa zum Schutz Dritter, insbesondere von Anbietern, vor betrügerischen Aktivitäten.

8.3 Bolt behält sich außerdem das Recht vor, die Nutzung der Bolt-App durch Sie auszusetzen, sofern Bolt Sie in angemessener Weise von dieser Absicht in Kenntnis setzt.

8.4 Wenn Sie oder Bolt feststellen, dass Sie die Bolt-App nicht mehr nutzen, oder wenn Bolt die Nutzung der Bolt-App durch Sie gemäß diesem Abschnitt einschränkt, **behält sich Bolt das Recht vor, alle von Ihnen bereitgestellten oder durch Ihre Nutzung der Bolt-App erzeugten nicht personenbezogenen Daten zu löschen**. Infolgedessen verzichten Sie auch auf jegliches Recht, die Bolt-App zu nutzen oder auf Inhalte zuzugreifen, die von Bolt im Rahmen der Bolt-App zur Verfügung gestellt werden, sowie auf Inhalte, die von Anbietern zur Verfügung gestellt wurden oder sonstige Benutzerinhalte. Bolt leistet keinen Ersatz für etwaige Verluste.

8.5 Die Beendigung Ihrer Nutzung der Bolt-App und die Löschung Ihres Kontos bedeutet nicht die Aufhebung jeglicher Verpflichtung zur Zahlung von Beträgen, die Sie Bolt schulden.

9. Änderungen an der Bolt-App

9.1 Bolt aktualisiert und verbessert die Bolt-App ständig, um nach Möglichkeiten zu suchen, Dienstleistungen zu erbringen und neue und innovative Funktionen anzubieten.

Verbesserungen und Aktualisierungen (einschließlich Sicherheitsupdates) werden auch vorgenommen, um veränderte Technologien, Vorlieben, Verhaltensweisen und die Art und Weise, wie Menschen das Internet und die Bolt-App nutzen, Rechnung zu tragen.

9.2 Bolt wird die Bolt-App in dem Umfang ändern, der erforderlich ist, um die Bolt-App in Übereinstimmung mit den Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu halten. Bolt wird Sie in klarer und verständlicher Weise über solche Aktualisierungen informieren und sie Ihnen zur Verfügung stellen. Solche Änderungen werden ohne zusätzliche Kosten für Sie durchgeführt. **Wenn Sie die von Bolt zur Verfügung gestellten Service Änderungen nicht innerhalb einer angemessenen Frist installieren, haftet Bolt nicht für eine Vertragsverletzung, die allein auf das Fehlen der betreffenden Service Änderungen zurückzuführen ist**, vorausgesetzt,

dass:

1. Bolt Sie über die Verfügbarkeit der Service Änderung und die Folgen einer Nichtinstallation informiert hat; und
2. die Tatsache, dass Sie die Service Änderung nicht oder nicht ordnungsgemäß installiert haben, nicht auf eine schlechte Installationsanleitung von Bolt zurückzuführen ist.

9.3 Darüber hinaus kann Bolt die Bolt-App aus folgenden Gründen ändern: um neue Funktionen hinzuzufügen, um neue und innovative Merkmale bereitzustellen, um einen bestimmten Teil der Bolt-App oder ein Merkmal im Zusammenhang mit der Bolt-App zu aktualisieren, neu zu definieren, das entsprechende Angebot und/oder den Support auszusetzen und um Fehler zu beheben.

10. Änderungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen

Wir können diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Zeit zu Zeit ändern. Wir werden Sie über Änderungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen spätestens zwei Wochen vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt ihres Inkrafttretens in Textform (z. B. per EMail) oder über die Bolt-App informieren. Sie können den Änderungen entweder zustimmen oder die Änderungen ablehnen, indem Sie die Nutzung unserer Dienste vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt des Inkrafttretens der Änderungen einstellen.

Für Änderungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die auf

10.1.1 der Umsetzung von Gesetzesänderungen, auf denen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen beruhen,

10.1.2 Änderungen der Rechtsprechung oder der Aufsichtspraxis der zuständigen Aufsichtsbehörden, die sich unmittelbar auf die Allgemeinen Geschäftsbedingungen auswirken, oder

10.1.3 der Unwirksamkeit einer Klausel, welche nicht durch dispositives Recht ersetzt werden kann,

beruhen gilt Ihre Zustimmung als erteilt, wenn Sie Ihre Kündigung nicht innerhalb der Kündigungsfrist und vor dem Wirksamwerden der Änderungen angezeigt haben. Dies gilt nicht für Änderungen von Hauptleistungen. Bolt wird Sie in seiner Information auf diese Wirkung der Zustimmung besonders hinweisen. Wenn Ihnen Änderungen angeboten werden, können Sie die Bolt-App-Vereinbarung auch fristlos und kostenlos zum Zeitpunkt des Inkrafttretens der Änderungen kündigen. Bolt wird Sie in der entsprechenden Information ausdrücklich auf dieses Kündigungsrecht hinweisen. Das Recht der Parteien zur ordentlichen Kündigung bleibt hiervon unberührt.

11. Datenschutz

Die Privatsphäre des Fahrgastes ist für Bolt sehr wichtig. Bitte lesen Sie die Datenschutzbestimmungen von Bolt

(<https://bolt.eu/de/legal/de/privacy-for-riders/unter> dem Abschnitt Schweiz), um zu erfahren, wie Bolt die Daten des Fahrgastes speichert, verwendet und weitergibt.

12. Schlussbestimmungen

12.1 Für die Auslegung und Anwendung dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten die gesetzlichen Bestimmungen der Schweiz. Sollte eine Streitigkeit, die sich aus diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen ergibt, nicht gütlich beigelegt werden können, wird sie von den zuständigen Gerichten in Zürich, Schweiz, entschieden, sofern zwingende gesetzliche Vorschriften nichts anderes vorsehen.

12.2 Sollte eine Bestimmung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen für nicht durchsetzbar erklärt werden, werden die Parteien die betroffene Bestimmung durch eine durchsetzbare Bestimmung ersetzen, die dem Zweck und der wirtschaftlichen Wirkung der betroffenen Bestimmung nahe kommt.

Datum des Inkrafttretens: 01.12.2025