

Izvanmrežnu verziju ovih uvjeta za svoju evidenciju i buduću upotrebu možete preuzeti Ovdje Ovi Opći uvjeti propisuju glavne uvjete i pravila koje se primjenjuju na i uređuju korištenje Bolt Aplikacije - tehnologije koja povezuje putnike s vozačima kako bi im pomogla kretati se učinkovitije po gradovima .

Izraz "nas" ili "mi" odnosi se na vlasnika Bolt Aplikacije, Bolt Operations OÜ, privatno društvo s ograničenom odgovornošću, osnovano u Republici Estoniji, registarski broj 14532901), sa sjedištem u Vana-Louna tn 14/1, Tallinn 10134., također i na ostala društva Bolt grupacije te partnere (lokalne podružnice, predstavnici, povezana društva, zastupnici itd.). Popis društava Bolt grupacije i partnera dostupan je na <https://bolt.eu/cities/>.

Za korištenje Bolt Aplikacije morate pristati na dolje navedene uvjete i pravila:

1. Korištenje Bolt Aplikacije

1.1. Za korištenje Bolt Aplikacije, morate se registrirati i otvoriti račun unutar Bolt Aplikacije. U vrijeme registracije morate biti punoljetni u državi u kojoj se registrirate, osim ako uvjeti koji uređuju pojedine usluge trećih strana ili uvjeti pojedine Bolt Usluge nameću drugačije dobne granice.

1.2. Bolt pruža usluge informacijskog društva putem Bolt Aplikacije koja omogućuje posredovanje između zahtjeva Putnika za uslugom prijevoza i vozača te Bolt ne pruža usluge prijevoza. Usluge prijevoza pružaju Vozači na temelju ugovora (s Vama) za prijevoz putnika. Vozači pružaju usluge prijevoza neovisno (ili osobno ili putem pravne osobe) kao gospodarski i profesionalni pružatelji usluga. Bolt ni na koji način nije odgovoran za ispunjenje ugovora sklopljenog između Putnika (Vas) i Vozača. Sporovi u vezi s pravima potrošača, zakonskim obvezama ili mjerodavnog zakona u vezi s uslugama prijevoza bit će riješeni između Putnika i Vozača. Podaci u vezi s Vozačima i njihovom uslugom prijevoza dostupni su na Bolt Aplikaciji i računi za prijevoz se šalju na e-mail adresu navedenu u profilu Putnika.

1.3. Putnik (Vi) sklapa ugovor s Vozačem za korištenje usluga prijevoza putem Bolt Aplikacije. Ovisno o načinima plaćanja dostupnim za konkretnu destinaciju, možete izabrati hoćete li platiti Vozaču za Uslugu prijevoza u gotovom novcu ili koristeći Bolt in-App Plaćanje. (Plaćanje unutar Aplikacije). Plaćanja za Bolt Business (Poslovne vožnje) vožnje su propisane posebnim ugovorom za Poslovne vožnje. Naknade će uključivati primjenjive poreze u skladu s primjenjivim zakonima. Naknade mogu uključivati druge primjenjive naknade, cestarine i/ili dodatne naknade uključujući naknadu za rezervaciju, općinske cestarine, naknade zračne luke ili naknade obrade podijeljenih plaćanja. Ako želite, također možete platiti napojnicu Vozaču izravno ili putem Plaćanja unutar Aplikacije (Bolt In-App plaćanje). Možemo ograničiti najveći iznos napojnice prema vlastitom nahođenju.

1.4. Rooting, jailbreaking ili modificiranje vašeg mobilnog uređaja na razini hardvera ili operativnog sustava na bilo koji način koji je u suprotnosti s uputama proizvođača čini uređaj osjetljivim na mobilne prijetnje. Prihvaćate da nismo odgovorni za bilo kakve gubitke u vezi s korištenjem takvog modificiranog mobilnog uređaja i da nemamo obvezu podržavati korištenje takvog uređaja.

1.5. Vi ne smijete i ne smijete dopustiti bilo kojoj drugoj strani da pokrene ili izazove pokretanje bilo kojeg programa ili skripte u svrhu struganja, indeksiranja, pregledavanja ili drugog rudarenja podataka bilo kojeg dijela mobilnih aplikacija i/ili web stranica ili podataka tvrtke Bolt.

1.6. Morate imati najmanje 18 godina da biste dobili pristup aplikaciji Bolt, uključujući prihvaćanje ovih Općih uvjeta. Osim toga, morate osigurati da osobe koje u vaše ime koriste usluge prijevoza putem Bolt aplikacije imaju najmanje 18 godina. Vozač ima pravo odbiti uslugu putniku ili bilo kojoj drugoj osobi koja koristi usluge u ime putnika koja ne može dokazati da ima najmanje 18 godina.

1.7 Ako se bilo koja od aktivnosti koje putnik provodi putem aplikacije Bolt ili ako se bilo koja

informacija koju putnici daju Boltu i/ili aplikaciji Bolt smatra nezakonitim sadržajem prema primjenjivim zakonima ili je na drugi način u suprotnosti s ovim Općim uvjetima, Bolt zadržava pravo:

- (i) ukloniti, onemogućiti pristup ili degradirati takav sadržaj,
- (ii) obustaviti, prekinuti ili ograničiti bilo koju novčanu isplatu koju vam Bolt duguje,
- (iii) suspendirati ili prekinuti uslugu informacijskog društva u cijelosti ili djelomično, i
- (iv) suspendirati ili zatvoriti vaš Bolt račun.

2. Promotivni kodovi

2.1 Bolt Vam može poslati promotivne kodove tijekom trajanja određene promocije. Iznos kredita promotivnog koda može se primijeniti na plaćanje po završetku vožnje ili drugih sadržaja ili pogodnosti povezanih s uslugom i / ili uslugom treće strane koje podliježu svim dodatnim uvjetima propisanim za za dodjelu određenog promotivnog koda. Datum isteka promotivnih kodova biti će vidljiv u aplikaciji nakon što unesete promotivni kod u Vas korisnički račun.

2.2 Ako iznos vožnje premašuje iznos kredita promotivnog koda koji se može iskoristiti i koji je dodijeljen Vašoj vožnji, preostali iznos će se automatski oduzeti od načina plaćanja računa. Također, Promotivni kod vrijedi samo za jednu vožnju i ne može se prenijeti na sljedeću vožnju / putovanje i stoga će biti izgubljen. Na jednu vožnju može se primijeniti samo jedan promotivni kod.

2.3 Bolt zadržava pravo otkazati bilo koji promotivni kod u bilo koje vrijeme iz bilo kojeg razloga. To uključuje, ali se ne ograničava na situaciju u kojoj Bolt smatra da se promotivni kodovi koriste na nezakonit ili prijevaran način, da su promotivni kodovi pogrešno izdani ili su istekli.

3. Bolt In-App plaćanje

3.1 Ovisno o načinima plaćanja dostupnim na određenoj lokaciji vožnje usluge prijevoza možete platiti karticom, putem mobilnog operatera te drugim načinima plaćanja (npr. Bolt Business vožnja itd.), kada i ako su dostupni u Bolt Aplikaciji. Pružanjem usluge plaćanja Bolt In-app plaćanjem, Bolt djeluje kao trgovački zastupnik pružateljima usluge prijevoza. Svaki vozač je imenovao Bolt za njihovog zastupnika za posredovanje pri sklapanju ugovora između vozača i putnika uključujući i pravo da prima uplate putnika i proslijedi ih vozaču. Vaša obveza prema pružateljima usluga prijevoza bit će ispunjena davanjem naloga za prijenos novčanih sredstava na račun Bolta. Vi ste kao putnik odgovorni da osigurate izvršenje plaćanja i da osigurate dostupnost dovoljnog iznosa novčanih sredstava.

3.2. Možete odlučiti platiti napojnicu vozaču pomoću Bolt In-App plaćanja (plaćanja unutar aplikacije). Napojnica se može platiti putem Bolt In-App plaćanja (plaćanja unutar aplikacije) sredstvima koje je Bolt odobrio za tu svrhu. Bolt neće naplatiti proviziju za prijenos napojnice i napojnica će biti prebačena vozaču u punom iznosu, isključujući poreze, ako primjenjivo. Bolt zadržava pravo uskratiti napojnicu, ako se sumnja da je isplata napojnice lažna, nezakonita, dana u svrhu koja povezana s pruženom uslugom ili je korištena/dana u suprotnosti s Boltovim Uvjetima i odredbama

3.3 Kada plaćanje vršite putem Bolt In-App plaćanja, Bolt će primiti uplate i novac proslijediti vozačima. Bolt može od Vas zahtijevati dodatne podatke kako bi potvrdili način plaćanja.

3.4. Kada uslugu prijevoza plaćate putem Bolt In-App plaćanja, Bolt nije odgovoran za moguće naknade trećim osobama (mobilnim operaterima, bankovne naknade i slično) Navedeni pružatelji usluge mogu Vam naplatiti dodatne naknade prilikom obrađivanja plaćanja u vezi s Bolt In-App plaćanjem. Bolt nije odgovoran za takve naknade i odriče se svake odgovornosti u vezi s time. Na Vaš način plaćanja mogu se također primjenjivati dodatna pravila i uvjeti nametnuti od strane mjerodavnog pružatelja usluge plaćanja; molimo Vas da provjerite navedena pravila i uvjete prije korištenja Vašeg načina plaćanja.

3.5. Bolt će biti odgovoran za funkcioniranje Bolt In-App plaćanja i pružit će podršku u

rješavanju problema. Rješavanje sporova u vezi s Bolt In-App plaćanjem odvija se također preko nas. Za korisničku podršku u vezi s plaćanjem molimo Vas kontaktirati: info@bolt.eu. Na upite podnesene putem e-maila ili Bolt Aplikacije uslijedit će odgovor u roku od jednog radnog dana. Bolt će riješiti pritužbe i zahtjeve u vezi s Bolt In-App plaćanja unutar dva radna dana.

3.6. Unaprijed utvrđena naknada. Može Vam se ponuditi korištenje opcije vožnje koja Vam omogućuje da pristanete na fiksnu cijenu naknade za određenu rutu vožnje koju pruža vozač. (tj. Unaprijed utvrđena naknada). Unaprijed utvrđena naknada bit će Vam priopćena putem Bolt Aplikacije prije slanja zahtjeva za vožnju. Unaprijed utvrđena naknada neće se primijeniti ako promijenite odredište tijekom vožnje, ako vožnja traje znatno dulje od procijenjenog vremena zbog prometa ili drugih čimbenika ili ako druge neočekivane okolnosti značajno utječu na karakteristike vožnje (npr. koristi se ruta na kojoj se naplaćuju cestarine i slično).

4. Naručivanje i otkazivanje usluga prijevoza

4.1. Ako ste naručili uslugu prijevoza i vozač je prihvatio vožnju, u tom slučaju će se usluga prijevoza smatrati naručenom.

4.2. Nakon što vozač potvrdi da će izvršiti prijevoz, smatra se da ste sklopili poseban ugovor s vozačem za pružanje usluge prijevoza u skladu s pravilima i uvjetima koje ste dogovorili s vozačem. Bolt ne pruža usluge prijevoza i nije stranka ugovora s predmetnim vozačem.

4.3. Otkazivanjem naručene usluge prijevoza smatra se situacija u kojoj je vozač odgovorio na Vaš zahtjev, a Vi ste naknadno odbili ili otkazali uslugu prijevoza. U slučaju kad zahtjev za uslugom prijevoza otkazan nakon proteka određenog vremenskog razdoblja, obavezni ste platiti naknadu za otkazivanje.

4.4. Ako otkažete zahtjev za uslugom prijevoza u više uzastopnih slučajeva unutar 24 sata, možemo privremeno blokirati Vaš račun u svrhu upozorenja. Nakon nekoliko takvih upozorenja, možemo obustaviti Vaš račun na duže razdoblje (npr. 6 mjeseci). Nakon navedenog razdoblja možete zatražiti da se Vaš račun ponovno aktivira te će Bolt provjeriti Vaš zahtjev.

4.5. Kada vozač obavijesti putnika o dolasku vozila na odredište, a putnik ili osobe za koje je prijevoz bio naručen, se ne pojave na tom mjestu, unutar određenog vremenskog razdoblja navedenog u Bolt Aplikaciji, zahtjev za vožnju će se smatrati otkazanim. Vozač ponekad može odlučiti otkazati Vaš zahtjev te Vas molimo da imate na umu da Bolt nije odgovoran za takve situacije.

4.6. Kada vozač stigne i pošalje Vam obavijest da je stigao, Bolt Aplikacija može početi naplaćivati naknadu za čekanje u skladu s tarifama koje su navedene u Bolt Aplikaciji.

4.7. Ako ste zatražili uslugu prijevoza koristeći Bolt Aplikaciju i prouzrokovali štetu na vozačevom vozilu ili njegovoj opremi (na način da ste ostavili mrlje ili zaprljali vozilo ili uzrokovali smrad unutar vozila), vozač ima pravo zahtijevati da platite kaznu u iznosu od 50 EUR i tražiti naknadu iznosa štete koja premašuje iznos te kazne. Ako ne platite kaznu i/ili ne naknadite štetu, Bolt može zahtijevati plaćanje potraživanja u ime pružatelja usluge prijevoza.

4.8. Kako bismo osigurali sigurnu i pouzdanu Bolt Aplikaciju za sve, možemo poduzeti radnje protiv vas, kao što je suspendiranje vaše upotrebe platforme na 6 mjeseci, prema našim Smjernicama ponašanja na tržištu za vozače (<https://bolt.eu/en/legal/tržište-smjernice-uvjeti/>). Korištenjem Bolt Aplikacije potvrđujete da ste pročitali Smjernice ponašanja na tržištu za vozače i da se slažete da ćete ih se pridržavati.

4.9 Bolt vam može predložiti određenu kategoriju putovanja u aplikaciji Bolt. Glavni kriteriji za prijedloge su cijena putovanja, procijenjeno vrijeme dolaska vozila i vaše povijesno ponašanje pri odabiru kategorije. Niste obavezni naručiti putovanje iz kategorije koju vam je predložio Bolt.

5. Licenca za korištenje Bolt Aplikacije

5.1 Ako se pridržavate ovih Općih uvjeta i pravila, odobrit ćemo Vam pravo pristupa i korištenja Bolt Aplikacije, bez naknade, opozivo i neekskluzivno, u skladu s ovim Općim uvjetima i

pravilima, Obavijesti o zaštiti osobnih podataka i primjenjivim uvjetima trgovine aplikacije. Ne smijete prenijeti ili dati u pod licencu pravo na korištenje Bolt Aplikacije. U slučaju da Vam se otkáže pravo korištenja Bolt Aplikacije, otkazat će se i odgovarajuća neekskluzivna licencija.

6. Odgovornost

6.1 S obzirom da je Bolt Aplikacija usluga informacijskog društva (sredstvo komunikacije) između putnika i vozača, ne možemo jamčiti ili preuzeti odgovornost za kvalitetu ili nedostatake usluge prijevoza. S obzirom da korištenje Bolt Aplikacije za narudžbu usluge prijevoza ovisi o ponašanju vozača, Bolt ne jamči da ćete uvijek imati dostupne ponude za pružanje usluge prijevoza.

6.2 Bolt Aplikacija ne nudi niti posreduje uslugama prijevoza za putnike. Također nije agencija za pružanje usluga u cestovnom prijevozu. Bolt Aplikacija je sredstvo za organizaciju pružanja usluga prijevoza.

6.3 Korisnikovo pravo na povrat ne primjenjuje se na narudžbe putem Bolt Aplikacije. Podnošenjem zahtjeva za povrat, u vezi s uslugom prijevoza, ne odustajete od sporazuma za vrijeme važenja kojeg je naručena usluga prijevoza.

6.4 Bolt Aplikacija pruža se po principu "tako je - kako je" i "ako je dostupno". Bolt ne izjavljuje, ne jamči niti garantira da će pristup Bolt Aplikaciji biti neprekinut ili bez greške. U slučaju grešaka na softveru, nastojat ćemo ih ispraviti u najkraćem roku, no molimo Vas da uzmete u obzir da rad aplikacije može biti ograničen zbog povremenih tehničkih pogrešaka, a mi ne možemo jamčiti da će aplikacija funkcionirati cijelo vrijeme, primjerice opća opasnost ili nepogoda može rezultirati prekidom usluge.

6.5 Bolt, njegovi predstavnici, direktori i zaposlenici nisu odgovorni za bilo kakav gubitak ili štetu koja Vam može nastati kao rezultat korištenja Bolt Aplikacije ili oslanjanja na vožnju, ugovorenu putem Bolt Aplikacije, uključujući, ali ne ograničavajući se na:

6.5.1. bilo koju izravnu ili neizravnu štetu na imovini ili gubitak novčanih sredstava;

6.5.2. izmaklu dobit;

6.5.3., gubitak posla, ugovora, kontakata, ugleda, reputacije ili bilo koji gubitak koji može nastati zbog prekida poslovanja;

6.5.3. gubitak ili netočnost podataka; i bilo koju drugu vrstu gubitka ili štete.

6.6 Materijalna odgovornost Bolta, u vezi s povredom ugovora ograničena je na EUR 500. Imate pravo na zahtjev na naknadu štete samo u slučaju ako je Bolt namjerno prekršio odredbe ugovora. Bolt nije odgovoran za radnje ili propuste vozača te nije odgovoran za štetu koju vozač prouzroči putnicima.

6.7 Pristajete da ćete u potpunosti namiriti i oslobađate svake odgovornosti Bolt, njihove podružnice, predstavnike, zaposlenike i direktore od svih potraživanja ili gubitaka (uključujući odgovornosti, štete, troškove i izdatke bilo koje vrste) koje ste pretrpjeli kao rezultat Vašeg korištenja Bolt Aplikacije (uključujući vožnje koje dobijete koristeći Bolt Aplikaciju).

6.8 Bolt, može trenutačno obustaviti Vaše korištenje Bolt Aplikacije ako povrijedite odredbe oveih Općih uvjeta ili ako smatramo da je neophodno redi zaštite integriteta Bolta ili sigurnosti vozača.

6.9 Bolt ima pravo na razumno vremensko razdoblje i nakon prethodnog upozorenja, obustaviti, obradu obavijesti i pritužbi podnesenih putem Internog sustava za rješavanje pritužbi od strane putnika i vozača koji često podnose obavijesti ili pritužbe koje su očito neutemeljene.

Procjenjujući okolnosti za suspenziju, Bolt uzima u obzir sljedeće:

(a) apsolutni broj stavki očito nezakonitog sadržaja ili očito neutemeljenih obavijesti ili pritužbi dostavljenih u roku od mjesec dana; i

(b) relativni udio obavijesti i pritužbi u odnosu na ukupni broj dostavljenih informacija ili obavijesti dostavljenih unutar jednog mjeseca; i

(c) ozbiljnost zlorabe mehanizama obavještanja; i
(d) (ako je primjenjivo) namjeru podnositelja pritužbe za podnošenje očito neutemeljenih pritužbi.

7. Dobre prakse korištenja Bolt Aplikacije

7.1 S obzirom da Bolt nije pružatelj niti posrednik u pružanju usluge prijevoza, sva pitanja u vezi s nedostacima ili kvalitetom usluge prijevoza rješavat će se u skladu s pravilima i odredbama pružatelja usluge prijevoza ili nadležnih tijela javne vlasti..

7.2 Molimo Vas da u Bolt Aplikaciji ispunite obrazac s povratnim informacijama. To nam omogućuje da vozačima damo prijedloge za unaprijeđene kvalitete njihove usluge.

7.3 Očekujemo da Bolt Aplikaciju koristite u dobroj vjeri te da se s poštovanjem odnosite prema vozačima koji svoje usluge nude putem Bolt Aplikacije. Uz bilo koja druga prava koja ćemo možda morati poduzeti protiv vas prema ovim Općim uvjetima i našim Smjernicama tržišta za vozače, Bolt zadržava pravo zatvaranja Vašeg računa ako kršite odredbe Općih uvjeta ili ako su Vaše aktivnosti zlonamjerne, odnosno ako uskraćujete plaćanje za pruženu uslugu prijevoza, u slučaju prevare, nepoštivanja vozača i slično. U takvim slučajevima, Vaš račun Bolt Aplikacije može biti ugašen bez prethodne obavijesti.

7.4 Bolt će poduzeti sve u svojoj moći kako bi osigurao da samo savjesni vozači, koji poštuju svoju profesiju i putnike, koriste Bolt Aplikaciju. Međutim, nažalost nismo u mogućnosti jamčiti da će svaki pružatelj usluga prijevoza, kojeg pronade Bolt aplikacija, ispunjavati prethodno navedene kriterije u svakom trenutku. U slučaju da Vam je pružena nezadovoljavajuća usluga prijevoza, molimo Vas da o tome obavijestite društvo odgovorno za pružanje navedene usluge, nadležno tijelo ili našu službu za korisnike.

7.5. Kako bi osigurao sigurnost Bolt Aplikacije za sve korisnike, Bolt može zatražiti od putnika da potvrdi svoj identitet. Ako Bolt ne može provjeriti identitet putnika, usluga Bolt može biti obustavljena za putnika dok se postupak provjere ne dovrši.

8. Izmjene Općih uvjeta poslovanja

8.1. U slučaju značajnijih izmjena Općih uvjeta izmijenjeni, biti ćete obaviješteni putem elektroničke pošte ili slanjem obavijesti unutar Bolt Aplikacije. Ako nastavite koristiti Bolt Aplikaciju nakon primitka obavijesti, smatrat će se da prihvaćate izmjene.

9. Završne odredbe

Ovi Opći uvjeti podliježu, tumače se i provode u skladu sa zakonima Republike Estonije. Ako se spor u vezi s Općim uvjetima ne može riješiti mirnim putem, ugovara se nadležnost Okružnog suda Harju u Tallinnu u Estoniji. Ako je neka od odredbi Općih uvjeta nevaljana ili ništetna, ugovorne strane će je zamijeniti drugom valjanom, a koja je sadržajem i gospodarskim učinkom usklađena s navedenom odredbom.

Datum stupanja na snagu Općih uvjeta: 17.02.2024.