

Terms and Conditions for Passengers

ข้อกำหนดและเงื่อนไขสำหรับผู้โดยสาร

These General Terms and Conditions set out the terms and conditions applying to and governing the usage of the Bolt app - technology which connects passengers with drivers to help them move around cities more efficiently.

ข้อกำหนดและเงื่อนไขนี้วางข้อกำหนดและเงื่อนไขเพื่อนำมาปรับใช้และใช้บังคับกับการใช้แอปพลิเคชันโบลท์ ซึ่งเป็นเทคโนโลยีที่เชื่อมโยงผู้โดยสารกับผู้ขับขี่เข้าด้วยกันเพื่อช่วยให้การเดินทางในเมืองมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

The term “us” or “we” or “Bolt” refers to Bolt Support Services (Thailand) Limited a private limited company incorporated and registered under the laws of Thailand with registration number 0105565075610, registered office Level 30, Bhiraj Tower at EmQuartier, 689 Sukhumvit Road (Soi 35), Klongton Nuea Sub-district, Vadhana District, Bangkok 10110. The services in the Kingdom of Thailand are provided in accordance with LICENCE/APPROVAL NO. 007 GRANTED BY THE DEPARTMENT OF LAND TRANSPORT (DLT) DATED 12 MAY 2023 Bolt app and Bolt Platform (hereinafter jointly referred to as the “Electronic System”) have been certified by the DLT. In order to use Bolt app you must agree to the terms and conditions that are set out below:

คำว่า “พวกเรา” หรือ “เรา” หรือ “โบลท์” หมายถึง บริษัท โบลท์ ซัพพอร์ต เซอร์วิส เซส (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทจำกัดที่จัดตั้งและจดทะเบียนภายใต้กฎหมายไทย โดยมีทะเบียนเลขที่ 0105565075610 สำนักงานจดทะเบียนตั้งอยู่ชั้น 30 อาคารภิรัชทาวเวอร์ แอท เอ็มควอเทียร์ 689 ถนนสุขุมวิท (ซอย 35) แขวงคลองตันเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร 10110 การให้บริการในประเทศไทยเป็นการให้บริการตามใบอนุญาต/การอนุมัติเลขที่ 007 ซึ่งออกให้โดยกรมการขนส่งทางบก (ขบ.) ลงวันที่ 12 พฤษภาคม 2566 โดยแอปพลิเคชันโบลท์และแพลตฟอร์มโบลท์ (ต่อไปนี้จะเรียกรวมกันว่า “ระบบอิเล็กทรอนิกส์”) ได้รับการรับรองโดยขบ. แล้ว ในการใช้งานแอปพลิเคชันโบลท์ ท่านต้องตกลงตามข้อกำหนดและเงื่อนไขดังต่อไปนี้

1. Using the Bolt app การใช้แอปพลิเคชันโบลท์

- 1.1 Bolt provides an information society service through Bolt app that enables mediation of the requests for transport services between the passengers and drivers and Bolt does not provide transport services. Transport services are provided by drivers under a contract (with you) for the carriage of passengers. Drivers provide transport services on an independent basis (either in person or via a company) as economic and professional service providers. Bolt is not responsible in any way for the fulfilment of the contract entered into between the passenger (you) and the driver. Disputes arising from consumer rights, legal obligations or from law applicable to the provision of transport services will be resolved between the passengers and drivers. Data regarding the drivers and their transport service is available in the Bolt app and receipts for journeys are sent to the email address listed in passenger’s profile.

โบลท์เป็นผู้ให้บริการสังคมสารสนเทศผ่านแอปพลิเคชันโบลท์ซึ่งเป็นตัวกลางรับส่งคำขอรับบริการขนส่งผู้โดยสารระหว่างผู้โดยสารกับผู้ขับขี่ โดยที่โบลท์ไม่ได้ให้บริการขนส่งผู้โดยสาร ผู้ขับขี่เป็นผู้ให้บริการขนส่งผู้โดยสารตามสัญญา (ที่ทำไว้กับท่าน) สำหรับการรับขนส่งผู้โดยสาร ผู้ขับขี่ให้บริการขนส่งผู้โดยสารอย่างอิสระ (ไม่ว่าจะด้วยตนเองหรือผ่านบริษัท) ในฐานะผู้ให้บริการทางเศรษฐกิจและผู้ให้บริการมืออาชีพ โบลท์ไม่ต้องรับผิดชอบใดๆ ต่อการปฏิบัติตามสัญญาที่ท่านขึ้นระหว่างผู้โดยสาร (ท่าน) กับผู้ขับขี่ ข้อพิพาทอันเกิดขึ้นจากสิทธิของผู้บริโภค หน้าที่ตามกฎหมาย หรือจากกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการขนส่งผู้โดยสาร ให้ดำเนินการระงับข้อพิพาทกันเองระหว่างผู้โดยสารและผู้ขับขี่ ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ขับขี่และบริการขนส่งผู้โดยสารของผู้ขับขี่ปรากฏอยู่ในแอปพลิเคชันโบลท์ และใบเสร็จรับเงินค่าเดินทางจะจัดส่งไปยังที่อยู่อีเมลที่ระบุในข้อมูลส่วนตัวของผู้โดยสาร

1.2 . The passenger (you) enters into a contract with the driver for the provision of transport services via the Bolt app. Depending on the payment options supported for given location of the journey, you can choose whether to pay the driver for the transport service in cash or use Bolt in-App Payment. Payments for Bolt Business rides are handled by a separate agreement for Business journeys. Charges will be inclusive of applicable taxes where required by law. Charges may include other applicable fees, tolls, and/or surcharges including a booking fee, municipal tolls, airport surcharges or processing fees for split payments. If you wish, you may also choose to pay a Tip to the driver directly or via the use of Bolt in-App Payment. We may limit the maximum value of a Tip at our sole discretion.

ผู้โดยสาร (ท่าน) เข้าทำสัญญากับผู้ขับขี่เพื่อใช้บริการขนส่งผู้โดยสารผ่านแอปพลิเคชันโบลท์ ท่านอาจเลือกที่จะชำระค่าบริการขนส่งผู้โดยสารให้แก่ผู้ขับขี่เป็นเงินสด หรือด้วยการชำระค่าโดยสารผ่านแอปพลิเคชันก็ได้ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับตัวเลือกการชำระเงินสำหรับการเดินทางนั้น การชำระค่าโดยสารสำหรับ Bolt Business จะระบุอยู่ในสัญญาแยกต่างหากอีกฉบับหนึ่งสำหรับการเดินทางเพื่อธุรกิจ โดยค่าบริการยังรวมถึงภาษีที่เกี่ยวข้องตามที่กฎหมายกำหนด ค่าบริการอาจรวมถึงค่าธรรมเนียม ค่าผ่านทาง และ/หรือเงินเพิ่มรวมถึงค่าธรรมเนียมการจอง ค่าผ่านทางเทศบาล ค่าบริการสนามบิน หรือค่าดำเนินการสำหรับการแบ่งชำระ หากท่านต้องการ ท่านสามารถเลือกจ่ายทิปให้แก่ผู้ขับขี่ได้โดยตรงหรือด้วยการชำระค่าโดยสารผ่านแอปพลิเคชันของโบลท์ก็ได้ ทั้งนี้ เราอาจจำกัดจำนวนทิปสูงสุดภายใต้ดุลพินิจของเราแต่เพียงผู้เดียว

1.3 To access the Bolt Platform you must be at least 18 years old and capable of performing a binding contract (or have the consent of a consenting parent or legal guardian), install the Bolt app on your mobile device and register and set up an account with a user ID and password.

ในการเข้าถึงแพลตฟอร์มโบลท์ ท่านต้องมีอายุอย่างน้อย 18 ปีและสามารถเข้าทำสัญญาผูกพัน (หรือได้รับความยินยอมจากผู้อ่านาจปกครองหรือผู้ปกครองตามกฎหมาย) เพื่อติดตั้งแอปพลิเคชันโบลท์บนโทรศัพท์มือถือของท่าน และลงทะเบียนและตั้งค่าบัญชีด้วยรหัสผู้ใช้งานและรหัสผ่าน

1.4 During the installation of Bolt app, the passenger's mobile number is linked to the respective Bolt user account and added to our database. If you are no longer using your mobile number, you must notify Bolt within 7 days so we can anonymize your account data. If you do not notify us about any change to your number, your mobile operator may issue the same mobile number to a new person who when using the Bolt app then may have access to your data.

ระหว่างการติดตั้งแอปพลิเคชันโบลท์ หมายเลขโทรศัพท์มือถือของผู้โดยสารจะถูกเชื่อมต่อกับบัญชีผู้ใช้งานโบลท์ของท่านและเพิ่มบันทึกในฐานข้อมูลของเรา หากท่านไม่ใช้หมายเลขโทรศัพท์มือถือของท่านแล้ว ท่านต้องแจ้งให้โบลท์ทราบภายใน 7 วันเพื่อให้เราสามารถดำเนินการล้างข้อมูลบัญชีของท่านเป็นข้อมูลนิรนาม หากท่านไม่แจ้งให้เราทราบว่าท่านเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์มือถือ ผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์มือถือของท่านอาจออกหมายเลขโทรศัพท์มือถือดังกล่าวให้แก่ผู้ใช้งานรายใหม่ และเมื่อผู้ใช้งานรายใหม่ดังกล่าวใช้แอปพลิเคชันโบลท์ เขาอาจเข้าถึงข้อมูลของท่านได้

2. Promotional Codes รหัสส่งเสริมการขาย

2.1 Bolt may send you promotional codes on a per promotion basis. Promotional code credit can be applied towards payment on completion of a ride or other features or benefits related to the service and/or a Third Party's service and are subject to any additional terms that are established on a per promotional code basis. Expiration dates of promo codes will be reflected in-app once you have applied the promo code to your account.

โบลท์อาจส่งรหัสส่งเสริมการขายให้แก่ท่านตามรายการส่งเสริมการขายแต่ละรายการ เครดิตรหัสส่งเสริมการขายสามารถนำไปใช้รวมกับการชำระเงินเมื่อการเดินทางเสร็จสิ้น หรือฟีเจอร์ หรือผลประโยชน์อื่นๆ ที่เกี่ยวกับบริการและ/หรือบริการของบุคคลภายนอก และอยู่ภายใต้ข้อกำหนดเพิ่มเติมของรหัสส่งเสริมการขายแต่ละรายการส่งเสริมการขาย วันหมดอายุของรหัสส่งเสริมการขายจะปรากฏในแอปพลิเคชันเมื่อท่านใช้รหัสส่งเสริมการขายในบัญชีของท่าน

2.2 If your trip amount exceeds the redeemable credit allocated to your ride, the balance will be automatically deducted from your accounts payment method. Similarly, a promotional code credit only applies on a per ride basis and cannot carry over to a next ride/ trip and therefore will

be forfeited. Only one promotional code may be applied per trip.

หากค่าโดยสารของท่านมากกว่าเครดิตที่สามารถใช้ได้ซึ่งได้รับจากการเดินทางของท่าน ค่าโดยสารที่เหลือจะถูกหักโดยอัตโนมัติจากวิธีการชำระเงินที่กำหนดในบัญชีของท่าน ทั้งนี้ เครดิตรหัสส่งเสริมการขายนั้นใช้สำหรับการเดินทางหนึ่งครั้งเท่านั้นและไม่สามารถยกยอดไปใช้กับการโดยสาร/การเดินทางครั้งถัดไปได้และจะถูกริบคืน โดยท่านสามารถใช้รหัสส่งเสริมการขายได้เพียงหนึ่งรหัสส่งเสริมการขายต่อการเดินทางหนึ่งครั้งเท่านั้น

2.3 Bolt reserves the right to cancel any promotional code at any time for any reason. This includes, but is not limited to, if Bolt deems that codes are being used in an unlawful or fraudulent manner, those issued mistakenly, and those which have expired.

โบลท์ขอสงวนสิทธิในการยกเลิกรหัสส่งเสริมการขายได้ตลอดเวลาและไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ทั้งนี้ รวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียง กรณีที่โบลท์เห็นว่ามีการใช้รหัสในลักษณะที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย หรือฉ้อโกง มีการออกรหัสโดยผิดพลาด และรหัสที่หมดอายุแล้ว

3. Bolt in-App Payment การชำระค่าโดยสารผ่านแอปพลิเคชันโบลท์

3.1 Depending on the payment options supported for the given location of the journey, You can pay for the transport services with a card, mobile carrier billing or other payment methods (e.g: Bolt Business) as and when available through the Bolt app. By providing Bolt in-App Payment service, Bolt acts as commercial agent for the providers of the transport services. Every driver has authorised Bolt as their commercial agent for the mediation of conclusion of contracts between the driver and the passenger, including the power to accept payments from the passengers and to forward the payments to the driver. Your obligation to the provider of the transport service will be fulfilled when the payment order is given to transfer funds to Bolt's bank account. You, as a passenger are responsible for ensuring that the payment takes place and ensuring that sufficient funds are available.

ท่านสามารถชำระค่าบริการขนส่งผู้โดยสารด้วยวิธีชำระผ่านบัตร วิธีชำระเงินผ่านผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือ หรือวิธีชำระเงินวิธีอื่นๆ (เช่น Bolt Business) ที่ปรากฏอยู่บนแอปพลิเคชันโบลท์ได้ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับตัวเลือกการชำระเงินสำหรับการเดินทางนั้น ในการให้บริการชำระค่าโดยสารผ่านแอปพลิเคชันโบลท์นั้น โบลท์กระทำการในฐานะตัวแทนการค้าของผู้ให้บริการขนส่งผู้โดยสาร ผู้ขับขี่ทุกคนได้ให้อำนาจโบลท์เป็นตัวแทนการค้าเพื่อเป็นตัวกลางในการเข้าทำสัญญาระหว่างผู้ขับขี่กับผู้โดยสาร รวมถึงให้อำนาจในการรับชำระเงินจากผู้โดยสารและนำส่งยอดชำระดังกล่าวให้แก่ผู้ขับขี่ต่อไป หน้าที่ของท่านที่มีต่อผู้ให้บริการขนส่งผู้โดยสารจะถือเสร็จสมบูรณ์เมื่อได้มีการส่งคำสั่งชำระเงินเพื่อโอนเงินเข้าบัญชีธนาคารของโบลท์ ท่านในฐานะผู้โดยสาร ท่านมีหน้าที่รับผิดชอบตรวจสอบให้แน่ใจว่าได้มีการดำเนินการชำระเงินและมีเงินเพียงพอสำหรับการชำระค่าโดยสาร

3.2 You may choose to pay a Tip to the driver using the Bolt In-app Payment service. The Tip can be paid via the In-app Payment by means authorised by Bolt for that purpose. Bolt will not hold a commission for the brokerage of the Tip and the Tip will be transferred to the driver in full amount, excluding any taxes, if applicable. Bolt reserves the right to withhold the Tip, if the payment of the Tip is suspected as being fraudulent, illegal, for a purpose other than as a gratuity related to the service provided or used in conflict with Bolt's Terms and Conditions

ท่านอาจเลือกชำระทิปให้แก่ผู้ขับขี่โดยใช้บริการชำระค่าโดยสารผ่านแอปพลิเคชันโบลท์ได้ โดยสามารถชำระทิปผ่านการชำระค่าโดยสารผ่านแอปพลิเคชันซึ่งเป็นวิธีการที่โบลท์อนุญาตเพื่อการนั้น โบลท์จะไม่หักค่าคอมมิชชั่นสำหรับการเป็นตัวแทนออกจากทิป และจะโอนทิปให้แก่ผู้ขับขี่เต็มจำนวน ยกเว้นภาษีถ้าหากมี

โบลท์ขอสงวนสิทธิในการหักยอดทิปเอาไว้ หากสงสัยว่าการจ่ายทิปนั้นเป็นการฉ้อโกง ผิดกฎหมาย มีวัตถุประสงค์นอกเหนือจากเพื่อเป็นค่าตอบแทนการบริการหรือใช้ในทางที่ขัดต่อข้อกำหนดและเงื่อนไขของโบลท์

3.3 When making payments by Bolt in-App Payment, Bolt receives your payments and forwards money to the driver. Bolt may ask additional data from you to verify payment method.

เมื่อชำระค่าโดยสารผ่านแอปพลิเคชันโบลท์ โบลท์จะได้รับยอดชำระของท่านและส่งต่อยอดเงินดังกล่าวให้แก่ผู้ขับขี่ โบลท์อาจสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมกับท่านเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของวิธีการชำระเงิน

3.4 In case Bolt pays relevant amounts to the driver on behalf of you (e.g. and not exclusively the cancellation fee), the driver's claim against you shall be deemed to have transferred from the respective driver to Bolt, and you shall be deemed to have debt against Bolt.

ในกรณีที่โบลท์ชำระเงินจำนวนที่เกี่ยวข้องให้กับผู้ขับขี่แทนท่าน (เช่น ค่าธรรมเนียมการยกเลิกและหรือเงินอื่นใด) ให้ถือว่าผู้ขับขี่ผู้นั้นโอนสิทธิเรียกร้องให้กับโบลท์ และให้ถือว่าท่านมีหน้าที่ต้องชำระหนี้ดังกล่าวให้กับโบลท์

3.5 When making payments by Bolt in-App Payment for transport services, Bolt is not responsible for possible third-party payment costs (e.g mobile operators, bank fees). These service providers may charge you additional fees when processing payments in connection with the Bolt in-App Payment. Bolt is not responsible for any such fees and disclaims all liability in this regard. Your payment method may also be subject to additional terms and conditions imposed by the applicable third-party payment service provider; please review these terms and conditions before using your payment method.

เมื่อชำระค่าโดยสารผ่านแอปพลิเคชันโบลท์ โบลท์ไม่ต้องรับผิดชอบต่อค่าใช้จ่ายที่อาจมีในการชำระเงินผ่านบุคคลภายนอกที่อาจมี (เช่น ค่าธรรมเนียมผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์มือถือ ค่าธรรมเนียมธนาคาร) ผู้ให้บริการเหล่านี้อาจเรียกเก็บค่าธรรมเนียมเพิ่มเติมจากท่านเมื่อดำเนินการชำระเงินอันเกี่ยวกับการชำระค่าโดยสารผ่านแอปพลิเคชันโบลท์ โดยโบลท์ไม่ต้องรับผิดชอบค่าธรรมเนียมเหล่านั้นและไม่ต้องรับผิดชอบใดๆ ในเรื่องดังกล่าว วิธีชำระเงินของท่านอาจอยู่ภายใต้ข้อกำหนดและเงื่อนไขเพิ่มเติมที่กำหนดโดยผู้ให้บริการชำระเงินที่เป็นบุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้อง โปรดตรวจสอบข้อกำหนดและเงื่อนไขเหล่านี้ก่อนเลือกใช้วิธีชำระเงินของท่าน

3.6 Bolt will be responsible for the functioning of Bolt in-App Payment and provide support in resolving problems. The resolution of disputes related to Bolt in-App Payment also takes place through us. For payment support service please contact: info@bolt.eu. Inquiries submitted by e-mail or Bolt app will receive a response within one business day. Bolt will resolve Bolt in-App Payment related complaints and applications within two business days.

โบลท์จะรับผิดชอบต่อการชำระเงินค่าโดยสารผ่านแอปพลิเคชันโบลท์ และให้บริการสนับสนุนในการแก้ไขปัญหา การร้องขอพิพาทเกี่ยวกับการชำระค่าโดยสารผ่านแอปพลิเคชันโบลท์สามารถดำเนินการผ่านเรา โปรดติดต่อ info@bolt.eu เพื่อขอรับการสนับสนุนการชำระเงิน ทั้งนี้ ข้อเสนอที่ส่งทางอีเมลหรือแอปพลิเคชันโบลท์ จะได้รับการตอบกลับภายในหนึ่งวันทำการ โบลท์จะทำการแก้ไขข้อร้องเรียนและคำขอเกี่ยวกับการชำระค่าโดยสารผ่านแอปพลิเคชันโบลท์ภายในสองวันทำการ

3.7. Upfront Fare. You may be offered to use a ride option that allows you to agree to a fixed Fare for a given instance of Transportation service provided by the Driver (i.e Upfront Fare). Upfront Fare is communicated to you via the Bolt app before the ride is requested. Upfront Fare shall not be applied if you change the destination during the ride, the ride takes materially longer than estimated due to traffic or other factors, or when other unexpected circumstances impact the characteristics of the ride materially (e.g a route is used where tolls apply).

ค่าโดยสารแบบเหมาจ่าย ท่านอาจได้รับการเสนอทางเลือกในการโดยสารที่ท่านสามารถตกลงกำหนดค่าโดยสารเป็นจำนวนแน่นอนกับผู้ขับขี่สำหรับการให้บริการขนส่งผู้โดยสารในแต่ละคราวได้ (กล่าวคือ ค่าโดยสารแบบเหมาจ่าย) ค่าโดยสารแบบเหมาจ่ายนั้นจะแจ้งให้ท่านทราบผ่านทางแอปพลิเคชันโบลท์ก่อนขอรับบริการ ทั้งนี้ จะไม่มีการใช้ค่าโดยสารแบบเหมาจ่ายหากท่านเปลี่ยนที่หมายระหว่างการเดินทางโดยสาร หรือการโดยสารใช้เวลานานกว่าที่ประเมินไว้มากเนื่องจากสภาพจราจรหรือปัจจัยอื่น หรือเมื่อเกิดเหตุการณ์ที่ไม่คาดหมายอื่นซึ่งส่งผลกระทบต่อลักษณะในการเดินทางในสาระสำคัญ (เช่น ใช้เส้นทางที่ต้องเสียค่าผ่านทาง)

3.8. Fare. The Fare for Transportation Service is calculated based on a default base fare which is the minimum fare for each ride, the distance of the specific journey as determined by the GPS-based device, the duration of the specific travel, the type of vehicle and a booking fee. The default base fare may fluctuate based on the local market situation and local regulation.

ค่าโดยสาร ค่าโดยสารจะคำนวณจากอัตราค่าโดยสารเริ่มต้นซึ่งเป็นค่าโดยสารขั้นต่ำสำหรับการเดินทางแต่ละเที่ยว ระยะทางในการเดินทางตามที่อุปกรณ์ติดตั้งระบบจีพีเอสกำหนด ระยะเวลาที่ใช้เดินทาง ประเภท

ของยานพาหนะและค่าธรรมเนียมการจอง โดยอัตราค่าโดยสารเริ่มต้นอาจเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ตลาดท้องถิ่นและระเบียบข้อบังคับท้องถิ่น

3.9. Additional fees. Additional fees you may be charged are cancellation fee, waiting time Fee and the penalty and compensation for damage to Driver's vehicle under Clause 4.7 below and other fees specified in <https://bolt.eu/en-th/support/sections/360001742379/>.

ค่าธรรมเนียมเพิ่มเติม ท่านอาจถูกเรียกเก็บค่าธรรมเนียมเพิ่มเติม กล่าวคือ ค่าธรรมเนียมการยกเลิก ค่าธรรมเนียมการรอ ค่าปรับ และค่าชดเชยความเสียหายต่อรถของผู้ขับขี่ตามข้อ 4.7 ด้านล่างนี้ และค่าธรรมเนียมอื่นๆ ที่ระบุใน <https://bolt.eu/th-th/support/sections/360001742379/>

3.10. You will be shown an estimate of the Fare payable for your ride before or at the time of ordering the ride and will be provided a breakdown of the charged Fare and fees after the ride is completed. For more details about fares, fees and payment, please see <https://bolt.eu/en-th/support/sections/360001742379/>.

ค่าโดยสารโดยประมาณที่ต้องชำระสำหรับการเดินทางแต่ละครั้งจะปรากฏให้ท่านทราบก่อนหรือในขณะเวลาที่ท่านมีคำสั่งขอรับบริการการเดินทาง และท่านจะได้ทราบรายละเอียดของราคาค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมที่ต้องชำระหลังจากการเดินทางเสร็จสิ้น รายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับค่าโดยสาร ค่าธรรมเนียมและการชำระเงิน สามารถดูได้ที่ <https://bolt.eu/th-th/support/sections/360001742379/>

4. Ordering and canceling transport services คำสั่งและการยกเลิกบริการขนส่งผู้โดยสาร

4.1 If you order a transport service and the driver has agreed to undertake the work then the transport service is considered to be ordered.

หากท่านทำคำสั่งขอรับบริการขนส่งผู้โดยสารและผู้ขับขี่ได้ตกลงรับงานดังกล่าวแล้ว ให้ถือว่าได้มีการตกลงรับบริการขนส่งผู้โดยสารนั้นแล้ว

4.2 Once a driver confirms that he/she will complete your journey, you will enter into a separate agreement with the driver for the provision of the journey on such terms and conditions as you agree with the driver. Bolt does not provide journeys and is not a party to your agreement with the relevant driver.

เมื่อผู้ขับขี่ยืนยันว่าเขา/เธอจะให้บริการขนส่งผู้โดยสารแก่ท่านจนลุล่วง ท่านจะเข้าทำสัญญาแยกต่างหากอีกฉบับหนึ่งกับผู้ขับขี่สำหรับการเดินทางนั้นๆ ตามข้อกำหนดและเงื่อนไขที่ท่านตกลงกับผู้ขับขี่ โบลท์ไม่ได้ให้บริการในการเดินทางนั้นและไม่ใช่อุสัญญาของท่านกับผู้ขับขี่รายที่เกี่ยวข้อง

4.3 Cancelling the use of an ordered transport service is considered to be the situation where the driver has replied to your request and you subsequently reject, cancel or refuse the transport service. When a transport service request is canceled after certain time period you are required to pay a cancellation fee.

การยกเลิกการใช้บริการขนส่งผู้โดยสารที่ขอรับบริการไว้ถือเป็นกรณีที่ผู้ขับขี่ได้ตอบรับคำขอของท่านแล้ว และในภายหลังท่านได้ปฏิเสธ ยกเลิก หรือไม่ยอมรับบริการขนส่งผู้โดยสารดังกล่าว เมื่อคำขอรับบริการขนส่งผู้โดยสารถูกยกเลิกหลังจากพ้นระยะเวลาที่กำหนด ท่านต้องชำระค่าธรรมเนียมยกเลิก

4.4 If you cancel a transport service request on multiple successive instances within 24-hour we may temporarily block your account for warning following written notice. After multiple such warnings, we may suspend your account for longer period (e.g 6 months). After that period you could ask to reactivate your account and your application will be reviewed by Bolt. The written notice will provide the details supporting the block/suspension, the appeal period and the details of your right to dispute/appeal the block/suspension. For more details about passenger account suspension, please see <https://bolt.eu/en-th/support/articles/4402736613522/>.

หากท่านยกเลิกคำสั่งขอรับบริการขนส่งผู้โดยสารหลายครั้งติดต่อกันภายในเวลา 24 ชั่วโมง ท่านอาจถูกปิดกั้นไม่ให้เข้าถึงบัญชีของท่านชั่วคราวเพื่อเป็นการเตือนตามหนังสือแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร หากมีเตือนหลายครั้ง เราอาจจะระงับบัญชีของท่านเป็นระยะเวลานานขึ้น (เช่น 6 เดือน) หลังจากระยะเวลาดังกล่าวท่านอาจขอเปิดใช้งานบัญชีของท่านอีกครั้งได้ โดยโบลท์จะพิจารณาคำขอของท่านในกรณีดังกล่าว หนังสือแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรจะแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับการปิดกั้น/การระงับ ระยะเวลาอุทธรณ์และรายละเอียดเกี่ยวกับสิทธิของท่านในการโต้แย้ง/อุทธรณ์การปิดกั้น/การระงับ

สำหรับรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับการรับบัญชีโดยสาร โปรดดูที่ <https://bolt.eu/th-th/support/articles/4402736613522/>

4.5 When driver notifies the passenger about the arrival of the vehicle to its destination and passenger or people for whom the transport was ordered do not arrive at the vehicle within certain time period as specified in the Bolt app, the request will be deemed cancelled.

Sometimes driver may decide to cancel your request, please note that Bolt is not responsible for such situations.

เมื่อผู้ขับขี่แจ้งผู้โดยสารว่ายานพาหนะได้มาถึงจุดหมายแล้วและผู้โดยสารหรือบุคคลที่จะรับบริการขนส่งผู้โดยสารไม่มาถึงยานพาหนะนั้นภายในระยะเวลาที่ระบุในแอปพลิเคชันโบลท์ จะถือว่าค่าขอดังกล่าวถูกยกเลิก โดยในบางครั้งผู้ขับขี่อาจตัดสินใจยกเลิกค่าขอของท่าน โปรดทราบว่าโบลท์จะไม่รับผิดชอบต่อสถานการณ์เช่นนั้น

4.6 Once the driver arrives and sends you a notification that he/she has arrived the Bolt app may begin charging fare on a waiting time basis according to the rates specified in the Bolt app. เมื่อผู้ขับขี่มาถึงและแจ้งให้ท่านทราบว่าเขา/เธอมาถึงแล้ว แอปพลิเคชันโบลท์จะเริ่มคิดค่าโดยสารตามระยะเวลาที่รอตามอัตราที่ระบุในแอปพลิเคชันโบลท์

4.7 If you have requested transport services using the Bolt app and cause damage to the driver's vehicle or its furnishing (among else, by blemishing or staining the vehicle or causing the vehicle to stink), the driver will have the right to require you to pay a penalty of THB 1,800 and require compensation for any damages exceeding the penalty. If you do not pay the penalty and/or compensate the damage, Bolt may pursue the claims on behalf of the provider of the transport service.

หากท่านได้ขอรับบริการขนส่งผู้โดยสารโดยใช้แอปพลิเคชันโบลท์และสร้างความเสียหายกับยานพาหนะหรืออุปกรณ์ตกแต่งยานพาหนะของผู้ขับขี่ (เช่น ทำให้ยานพาหนะมีตำหนิ เกิดคราบ หรือเกิดกลิ่นไม่พึงประสงค์) ผู้ขับขี่จะมีสิทธิเรียกให้ท่านชำระค่าปรับจำนวน 1,800 บาทและเรียกค่าสินไหมทดแทนสำหรับความเสียหายที่เกินกว่าค่าปรับดังกล่าวได้ หากท่านไม่จ่ายค่าปรับและ/หรือค่าสินไหมทดแทนสำหรับความเสียหายดังกล่าว โบลท์อาจดำเนินการฟ้องร้องท่านแทนผู้ให้บริการขนส่งผู้โดยสาร

4.8 For any queries or complaints, you can contact [Bolt Customer Support](https://bolt.eu/en-th/support/categories/115000431394/) within the Bolt app. Please refer to <https://bolt.eu/en-th/support/categories/115000431394/> to find more details about our customer support process.

หากมีข้อสงสัยหรือข้อร้องเรียนใดๆ ท่านสามารถติดต่อฝ่ายสนับสนุนลูกค้าของโบลท์ในแอปพลิเคชันโบลท์ โปรดดูที่ <https://bolt.eu/th-th/support/categories/115000431394/> เพื่อดูรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับกระบวนการสนับสนุนลูกค้าของเรา

5. Licence to use Bolt app การอนุญาตให้ใช้แอปพลิเคชันโบลท์

5.1 As long as you comply with these General Terms and Conditions, we agree to grant you a royalty free, revocable, non-exclusive, right to access and use the Bolt app in accordance with these General Terms and Conditions, the Privacy Notice and the applicable app-store terms. You may not transfer or sub-license this right to use the Bolt app. In the event that your right to use Bolt app is canceled, the corresponding non-exclusive license will also be canceled.

ตราบใดที่ท่านปฏิบัติตามข้อกำหนดและเงื่อนไขทั่วไปเหล่านี้ เราตกลงให้สิทธิแก่ท่านในการเข้าถึงและใช้งานแอปพลิเคชันโบลท์ตามข้อกำหนดและเงื่อนไขทั่วไปนี้ ประกาศนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และข้อกำหนดแอปสโตร์ที่เกี่ยวข้อง โดยเป็นการให้สิทธิที่ปลอดค่าสิทธิ เพิกถอนได้ และท่านมิใช่ผู้รับสิทธิแต่เพียงผู้เดียว ท่านไม่อาจโอนสิทธิหรือให้ช่วงสิทธิในการใช้แอปพลิเคชันโบลท์นี้ได้ ในกรณีที่สิทธิในการใช้แอปพลิเคชันโบลท์ของท่านถูกยกเลิก การอนุญาตให้ใช้สิทธิโดยไม่จำกัดแต่เพียงผู้เดียวของท่านจะถูกยกเลิกไปด้วย

6. Liability ความรับผิดชอบ

6.1 As the Bolt app is an information society service (a means of communication) between passengers and drivers, we cannot guarantee or take any responsibility for the quality or the absence of defects in the provision of transport services. As the usage of Bolt app for requesting

transport services depends on the behaviour of the drivers, Bolt does not guarantee that you will always have offers available for the provision of the transport services.

เนื่องจากแอปพลิเคชันโบลท์เป็นการให้บริการส่งคนโดยสาร (วิธีการการสื่อสาร) ระหว่างผู้โดยสารกับผู้ขับขี่ เราไม่สามารถรับประกันหรือรับผิดชอบคุณภาพหรือความบกพร่องในการให้บริการขนส่งผู้โดยสารได้ เนื่องจากการใช้งานแอปพลิเคชันโบลท์เพื่อขอรับบริการขนส่งผู้โดยสารนั้นขึ้นอยู่กับพฤติกรรมของผู้ขับขี่ โบลท์จึงไม่อาจรับประกันว่าท่านจะได้รับการเสนอให้บริการขนส่งผู้โดยสารตลอดเวลา

6.2 The Bolt app does not offer or broker transport services for passengers. It is also not a transport agency service for finding passengers for transport providers. The Bolt app is used as the means for organising the provision of transport services.

แอปพลิเคชันโบลท์ไม่ได้เสนอหรือเป็นตัวแทนให้บริการขนส่งผู้โดยสารแก่ผู้โดยสาร และไม่ได้ให้บริการเป็นตัวแทนรับขนเพื่อหาผู้โดยสารให้แก่ผู้ให้บริการขนส่งผู้โดยสาร แอปพลิเคชันโบลท์ใช้เป็นสื่อในการจัดการการให้บริการขนส่งผู้โดยสารเท่านั้น

6.3 The consumer's right of refund is not applied to Bolt app orders. Requesting a refund from the transport service does not withdraw you from the agreement in the course of which the provision of the transport service was ordered.

สิทธิของผู้บริโภคในการขอเงินคืนไม่ใช้บังคับกับคำสั่งในแอปพลิเคชันโบลท์ การขอเงินคืนจากบริการขนส่งผู้โดยสารไม่เป็นการเพิกถอนท่านจากสัญญาในระหว่างที่มีคำสั่งขอรับบริการขนส่งผู้โดยสาร

6.4 The Bolt app is provided on an "as is" and "as available" basis. Bolt does not represent, warrant or guarantee that access to Bolt app will be uninterrupted or error free. In case of any faults in the software, we will endeavour to correct them as soon as possible, but please keep in mind that the functioning of the app may be restricted due to occasional technical errors and we are not able to guarantee that the app will function at all times, for example a public emergency may result in a service interruption.

แอปพลิเคชันโบลท์จะให้บริการตาม "สภาพที่มี" และ "ตามที่พร้อมใช้งาน" โบลท์ไม่รับรอง ยืนยันหรือรับประกันว่าการเข้าถึงแอปพลิเคชันโบลท์จะไม่มีการหยุดชะงักหรือไม่มีข้อผิดพลาด ในกรณีที่เกิดข้อบกพร่องในซอฟต์แวร์ เราจะพยายามแก้ไขข้อผิดพลาดดังกล่าวโดยเร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้ โปรดทราบว่าการทำงานของแอปพลิเคชันอาจมีข้อจำกัดเนื่องจากข้อผิดพลาดทางเทคนิคที่เกิดขึ้นเป็นครั้งคราว และเราไม่สามารถรับประกันได้ว่าแอปพลิเคชันจะสามารถทำงานได้ตลอดเวลา ยกตัวอย่างเช่น สถานการณ์ฉุกเฉินสาธารณะอาจส่งผลให้บริการหยุดชะงัก

6.5 Bolt, its representatives, directors and employees are not liable for any loss or damage that you may incur as a result of using Bolt app or relying on, the journey contracted for through the Bolt app, including but not limited to:

โบลท์ ตลอดจนผู้แทน กรรมการ และพนักงานของโบลท์ จะไม่รับผิดชอบต่อความสูญเสียหรือความเสียหายใดๆ อันอาจเกิดกับท่านจากการใช้แอปพลิเคชันโบลท์ หรือการเดินทางโดยสารของท่านที่ทำสัญญาผ่าน แอปพลิเคชันโบลท์ รวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียง

6.5.1. any direct or indirect property damage or monetary loss;

ความเสียหายต่อทรัพย์สินหรือการสูญเสียทางการเงินไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม

6.5.2. loss of profit;

การสูญเสียกำไร

6.5.3. loss of business, contracts, contacts, goodwill, reputation and any loss that may arise from interruption of the business;

การสูญเสียทางธุรกิจ สัญญา ช่องทางติดต่อ ค่าความนิยม ชื่อเสียง และความสูญเสียใดๆ อันอาจเกิดจากการหยุดชะงักของธุรกิจ

6.5.4. loss or inaccuracy of data; and

การสูญเสียข้อมูลหรือความไม่ถูกต้องของข้อมูล และ

6.5.5. any other type of loss or damage.

ความสูญเสียหรือความเสียหายประเภทอื่น

6.6 The financial liability of Bolt in connection with breach of the contract will be limited to THB

12,000. You will have the right to claim for damages only if Bolt has deliberately violated the contract. Bolt will not be liable for the actions or inactions of the driver and will not be liable for damages that the driver causes to the passengers.

ในกรณีผิดสัญญา โบลท์จะจำกัดความรับผิดเป็นตัวเงินไว้ที่ 12,000 บาท ท่านจะมีสิทธิเรียกค่าเสียหายเฉพาะกรณีที่โบลท์ละเมิดสัญญาโดยเจตนา โบลท์ไม่ต้องรับผิดสำหรับการกระทำหรือไม่กระทำการใดๆของผู้ขับขี่ และไม่ต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายอันเกิดกับผู้โดยสารโดยมีสาเหตุจากผู้ขับขี่

6.7 You agree to fully indemnify and hold Bolt, their affiliate companies, representatives, employees and directors harmless from any claims or losses (including liabilities, damages, costs and expenses of any nature) that they suffer as a result of your use of the Bolt app (including the journeys you obtain through your use of the Bolt app).

ท่านตกลงว่าจะรับผิดชอบและชดเชยค่าสินไหมทดแทนแก่บริษัทในเครือ ผู้แทน พนักงาน และกรรมการของโบลท์สำหรับการเรียกร้องหรือความสูญเสียใดๆ (รวมถึง ความรับผิด ความเสียหาย ต้นทุน และค่าใช้จ่าย ไม่ว่าลักษณะใด) ที่บุคคลดังกล่าวได้รับอันเป็นผลจากการที่ท่านใช้แอปพลิเคชันโบลท์ (รวมถึงการเดินทางที่ท่านขอรับบริการผ่านการใช้งานแอปพลิเคชันโบลท์ของท่าน)

6.8 Bolt may immediately end your use of the Bolt app (1) if it is required in line with laws or legal orders or compliance with laws or legal orders makes it impossible to notify you, (2) if you repeatedly breach the same provisions under these General Terms and Conditions or the [Marketplace Conduct Guidelines: Riders](#), or (3) if you commit any of the following violations of the General Terms or Agreement which constitutes a severe violation:

โบลท์อาจยกเลิกการใช้งานแอปพลิเคชันโบลท์ของท่านทันที (1) หากจำเป็นตามกฎหมายหรือคำสั่งทางกฎหมาย หรือหากการปฏิบัติตามกฎหมายหรือคำสั่งทางกฎหมาย ทำให้ไม่สามารถแจ้งให้ท่านทราบได้ (2) หากท่านฝ่าฝืนข้อกำหนดเดียวกันซ้ำๆ ภายใต้ข้อกำหนดและเงื่อนไขทั่วไปนี้ หรือแนวทางปฏิบัติทางการตลาดของผู้ขับขี่ หรือ (3) หากท่านกระทำการฝ่าฝืนข้อกำหนดทั่วไปหรือสัญญาใดๆ ต่อไปนี้ ซึ่งถือเป็นการละเมิดอย่างร้ายแรง

6.8.1. any act which damages or jeopardizes the integrity of Bolt;

การกระทำใดๆ ที่สร้างความเสียหายหรือเป็นอันตรายต่อความถูกต้องของโบลท์

6.8.2 a breach of any applicable laws or regulations, including fraud and money-laundering-related actions; or

ฝ่าฝืนข้อกฎหมาย หรือระเบียบข้อบังคับใดๆ รวมถึงการกระทำที่เกี่ยวกับการฉ้อโกงและการฟอกเงิน

6.8.3 assault, harassment, violence or other acts jeopardizing the safety of a Driver (whether verbally, physically, sexually or otherwise).

ทำร้ายร่างกาย คุกคาม ก่อความรุนแรง หรือกระทำการอื่นที่ก่อให้เกิดอันตรายต่อความปลอดภัยของผู้ขับขี่ (ไม่ว่าจะด้วยวาจา ร่างกาย ทางเพศ หรือวิธีอื่นใด)

6.9 Bolt may end your use of the Bolt app following a thirty day notice period. The notice shall provide the reasons, related service conditions, facts, notifications from external parties, or the duration of the right to dispute leading to the decision to terminate and shall provide you with an opportunity to explain facts and reasons through Bolt's complaint handling process via its customer support function.

โบลท์อาจจะยกเลิกการใช้งานแอปพลิเคชันโบลท์ของท่านโดยมีการแจ้งเตือนล่วงหน้าสามสิบวัน การแจ้งเตือนจะระบุเหตุผล เงื่อนไขของบริการที่เกี่ยวข้อง ข้อเท็จจริง การแจ้งเตือนจากบุคคลภายนอก หรือระยะเวลาที่สามารถโต้แย้งได้ก่อนการตัดสินใจเลิกสัญญาและจะให้โอกาสให้ท่านอธิบายข้อเท็จจริงและเหตุผลผ่านกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของโบลท์ผ่านฟังก์ชันการสนับสนุนลูกค้า

6.10 You may terminate the Agreement at any time by giving Bolt a termination notice via email to any of the following emails: bangkok-signup@bolt.eu, thailand@bolt.eu, bangkok@bolt.eu or registered mail to Bolt's address specified in Clause 1.1 at least 7 (seven) days in advance, after which your right to use the Bolt Platform and Bolt Services shall terminate.

ท่านสามารถเลิกสัญญานี้ได้ตลอดเวลาด้วยการส่งคำบอกกล่าวเลิกสัญญาทางอีเมลไปยังโบลท์ที่อีเมลใดๆ ดังต่อไปนี้ bangkok-signup@bolt.eu thailand@bolts.eu bangkok@bolt.eu หรือส่งไปรษณีย์ลง

ทะเบียนไปยังที่อยู่ของโบลท์ที่ระบุไว้ใน ข้อ 1.1 ล่วงหน้าอย่างน้อย 7 (เจ็ด) วัน หลังจากนั้นสิทธิของท่านในการใช้แพลตฟอร์มโบลท์และบริการของโบลท์จะสิ้นสุดลง

7. Good practice using the Bolt app หลักปฏิบัติที่ดีในการใช้แอปพลิเคชันโบลท์

7.1 As Bolt is not a provider or broker of the transport services, any issues with defects or quality of the transport services will be resolved in accordance with the rules and regulations of the transport service provider or the relevant public authority.

เนื่องจากโบลท์ไม่ได้เป็นผู้ให้บริการหรือตัวแทนในการให้บริการขนส่งผู้โดยสาร ปัญหาใดๆ อันเกี่ยวกับความชำรุดบกพร่องหรือคุณภาพของบริการขนส่งผู้โดยสารจะได้รับการแก้ไขตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับของผู้ให้บริการขนส่งผู้โดยสารหรือหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง

7.2 We ask to fill out a feedback form in the Bolt app. This enables us to offer suggestions to the drivers for improving the quality of their service.

เราขอให้ท่านกรอกแบบแสดงความคิดเห็นในแอปพลิเคชันโบลท์ เพื่อให้เราสามารถเสนอข้อชี้แนะทั้งหลายให้แก่ผู้ขับขี่เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของผู้ขับขี่ต่อไป

7.3 We expect that you use Bolt app in good faith and be respectful of the drivers who offer their services through Bolt app. Bolt retains the right to close your account if if your activities are malicious, i.e. withholding payment for the provision of the transport service (which is not caused by a failure or malfunctioning of the Bolt In-App Payment service), fraud, being abusive or harmful towards the drivers (either verbally or physically), using the service to further a criminal or illegal act etc. A malicious use of Bolt app constitutes a severe violation of this General Terms and Conditions, your Bolt app account may be revoked without prior notice.

เราคาดหวังว่าท่านจะใช้แอปพลิเคชันโบลท์ด้วยความสุจริตและให้เกียรติผู้ขับขี่ผู้ซึ่งให้บริการผ่านแอปพลิเคชันโบลท์ โบลท์สงวนสิทธิในการปิดบัญชีของท่าน หากท่านกระทำการอันเป็นการสร้างความเสียหาย กล่าวคือ การปฏิเสธไม่ชำระค่าบริการขนส่งผู้โดยสาร (ซึ่งไม่ได้เกิดจากความล้มเหลวหรือการทำงานที่ผิดพลาดของบริการการชำระค่าโดยสารผ่านแอปพลิเคชันโบลท์) การฉ้อโกง ข่มเหง หรือทำร้ายผู้ขับขี่ (ทั้งทางวาจาหรือทางกาย) การใช้บริการเพื่อกระทำความผิดทางอาญาหรือผิดกฎหมาย เป็นต้น การใช้ แอปพลิเคชันโบลท์ในทางที่ผิดถือเป็นการละเมิดข้อกำหนดและเงื่อนไขทั่วไปอย่างร้ายแรง และบัญชี แอปพลิเคชันโบลท์ของท่านอาจถูกเพิกถอนโดยไม่ต้องบอกกล่าวล่วงหน้า

7.4 Bolt will make every effort to ensure that only drivers, who have integrity and are respectful of their profession and passengers, use the Bolt app. However, we are in no position to guarantee that every provider of transport services, located by the Bolt app, satisfies the aforementioned criteria at all times. If you experience objectionable transport service, please notify the company responsible for the service, a supervisory authority or our customer support. โบลท์จะพยายามทุกวิถีทางเพื่อให้แน่ใจว่า ผู้ขับขี่ที่ใช้แอปพลิเคชันโบลท์ ล้วนเป็นผู้มีความซื่อสัตย์และเคารพในอาชีพของตนและผู้โดยสาร อย่างไรก็ตาม เราไม่สามารถรับประกันได้ว่าผู้ให้บริการขนส่งผู้โดยสารทุกรายที่ค้นหาจากแอปพลิเคชันโบลท์มีคุณสมบัติตรงตามหลักเกณฑ์ที่ระบุข้างต้นตลอดเวลา หากท่านได้รับบริการขนส่งผู้โดยสารซึ่งไม่เป็นที่น่าพอใจ โปรดแจ้งบริษัทที่รับผิดชอบบริการดังกล่าว หน่วยงานกำกับดูแล หรือฝ่ายบริการลูกค้าของเรา

7.5 To ensure safety of the Bolt platform for all users, Bolt may conduct a user identity authentication by sending a one-time password (OTP) to the mobile phone number linked to the passenger's Bolt user account, and/or requesting Passenger to upload her/her photo to Bolt platform or other means as determined by Bolt. If Bolt will not be able to verify the identity of the Passenger, the Bolt service may be suspended for the Passenger until the verification process is completed.

เพื่อรับรองความปลอดภัยของแพลตฟอร์มโบลท์สำหรับผู้ใช้งานทุกคน โบลท์อาจดำเนินการตรวจสอบตัวตนของผู้ใช้งานโดยการส่งรหัสผ่านแบบใช้ครั้งเดียว (OTP) ไปยังหมายเลขโทรศัพท์มือถือที่เชื่อมโยงกับบัญชีผู้ใช้งานโบลท์ของผู้โดยสาร และ/หรือขอให้ผู้โดยสารอัปโหลดรูปถ่ายของท่านในแพลตฟอร์มโบลท์ หรือวิธีการอื่นใดตามที่โบลท์กำหนด หากโบลท์ไม่สามารถยืนยันตัวตนของผู้โดยสารได้ บริการโบลท์สำหรับผู้โดยสารรายนั้นอาจถูกระงับจนกว่ากระบวนการตรวจสอบจะเสร็จสมบูรณ์

7.6 We may give warnings or temporarily block Passengers who give inappropriate ratings or comments to Drivers.

เราอาจตักเตือนหรือปิดกั้นการใช้บริการสำหรับผู้โดยสารที่ให้คะแนนหรือแสดงความคิดเห็นที่ไม่เหมาะสมแก่ผู้ขับขี่เป็นการชั่วคราว

8. Amendments to the General Terms and Conditions การแก้ไขเพิ่มเติมข้อกำหนดและเงื่อนไขทั่วไป

8.1 If any substantial amendments are made to the General Terms and Conditions, then you will be notified by e-mail or Bolt app notifications. If you continue using Bolt app, you will be deemed to accept the amendments.

หากมีการแก้ไขเพิ่มเติมข้อกำหนดและเงื่อนไขทั่วไปในสาระสำคัญ ท่านจะได้รับแจ้งทางอีเมลหรือได้รับข้อความแจ้งทางแอปพลิเคชันโบลท์ หากท่านยังคงใช้แอปพลิเคชันโบลท์อยู่ ให้ถือว่าท่านยอมรับการแก้ไขเพิ่มเติมดังกล่าว

8.2 Bolt shall provide at least 15 days advance notice (e.g. via email, Bolt App or Bolt Driver Account) for amendments of these General Terms and Conditions, unless:

โบลท์จะต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 15 วัน (เช่น ทางอีเมล แอปพลิเคชันโบลท์ หรือบัญชีผู้ขับขี่โบลท์) สำหรับการแก้ไขข้อกำหนดและเงื่อนไขทั่วไปเหล่านี้ เว้นแต่

8.2.1. Bolt is subject to a legal or regulatory obligation or a legal order which requires it to amend the General Terms in a manner which does not allow it to respect the advance notice period;

โบลท์อยู่ภายใต้ภาระผูกพันทางกฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับ หรือคำสั่งทางกฎหมายที่กำหนดให้แก้ไขข้อกำหนดทั่วไปในลักษณะที่ไม่อาจแจ้งให้ทราบล่วงหน้าได้

8.2.2. immediate amendment is required to address an unforeseen and imminent danger related to health, safety or cybersecurity risks, or defending the Bolt Services, Passengers or Drivers from fraud, malware, spam, data breaches or other cybersecurity risks;

จำเป็นต้องมีการแก้ไขโดยทันทีเพื่อจัดการกับอันตรายที่คาดไม่ถึงและกำลังจะเกิดขึ้นเกี่ยวกับสุขภาพ ความปลอดภัย หรือความเสี่ยงด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ หรือเพื่อการปกป้องบริการโบลท์ ผู้โดยสาร หรือผู้ขับขี่ จากการฉ้อโกง มัลแวร์ สปแอม การละเมิดข้อมูล หรือความเสี่ยงด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์อื่นๆ

8.2.3. it is an amendment to resolve issues arising from the use of Bolt Services, cover new features of the Bolt Services or improvement of the Bolt Services; or

เป็นการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการโบลท์ เพื่อให้ครอบคลุมฟีเจอร์ใหม่ของบริการโบลท์หรือเป็นการปรับปรุงบริการโบลท์ หรือ

8.2.4. in the reasonable opinion of Bolt, amendments are beneficial for Passengers and do not require technical adjustments from them.

โบลท์เห็นว่ามีความเหมาะสมควรให้มีการแก้ไขเพื่อประโยชน์สำหรับผู้โดยสารและไม่จำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนทางเทคนิคจากการแก้ไขดังกล่าว

8.3. If you do not agree to the amendments of the General Terms or other conditions of the Agreement, you have the right to terminate the Agreement by discontinuing the use of the Bolt Services and providing termination notice to Bolt via email to any of the following emails:

bangkok-signup@bolt.eu, thailand@bolt.eu, bangkok@bolt.eu or registered mail to Bolt's address specified in Clause 1.1. The termination of the Agreement takes effect on the effective date of the proposed amendment, unless otherwise provided in your termination notice. Your use of the Bolt Services on or after the effective date of the amendment constitutes your consent to be bound by the General Terms or Agreement, as amended.

หากท่านไม่เห็นด้วยกับการแก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อกำหนดทั่วไปหรือเงื่อนไขอื่นๆ ของสัญญา ท่านมีสิทธิที่จะเลิกสัญญาโดยการหยุดใช้บริการของโบลท์และส่งคำบอกกล่าวเลิกสัญญาทางอีเมลไปยังโบลท์ที่อีเมลใด ๆ ดังต่อไปนี้ bangkok-signup@bolt.eu thailand@bolts.eu bangkok@bolt.eu หรือส่งไปรษณีย์ลงทะเบียนไปยังที่อยู่ของโบลท์ที่ระบุไว้ใน ข้อ 1.1 การเลิกสัญญาจะมีผลในวันที่ขอเสนอแก้ไขเปลี่ยนแปลงมีผลใช้บังคับ เว้นแต่จะระบุไว้เป็นอย่างอื่นในคำบอกกล่าวเลิกสัญญาของท่าน ให้ถือว่าท่านใช้บริการโบลท์ของท่านในวันหรือหลังจากวันที่การแก้ไขเปลี่ยนแปลงมีผลใช้บังคับ เป็นการยอมรับในข้อ

กำหนดและเงื่อนไขทั่วไปหรือข้อสัญญาที่แก้ไขเปลี่ยนแปลง

9. Service Disruption การหยุดชะงักของบริการ

9.1 In any case of scheduled system downtime Bolt shall inform you in advance with details about the temporarily suspended services, reasons and expected duration of the suspension.

ในกรณีที่มีการปิดระบบตามกำหนดการ โบลท์จะแจ้งให้ท่านทราบล่วงหน้าพร้อมกับรายละเอียดเกี่ยวกับบริการที่ถูกระงับชั่วคราว สาเหตุ และระยะเวลาที่คาดว่าจะถูกระงับ

9.2 In any case of an unscheduled service disruption where it is not possible to inform you in advance, Bolt shall notify you as soon as practicable with details about the temporarily suspended services, reasons and expected duration of the suspension.

ในกรณีที่มีการหยุดชะงักของบริการที่ไม่ได้กำหนดไว้ซึ่งไม่สามารถแจ้งให้ท่านทราบล่วงหน้าได้ โบลท์จะแจ้งให้ท่านทราบโดยเร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้พร้อมรายละเอียดเกี่ยวกับบริการที่ถูกระงับชั่วคราว สาเหตุ และระยะเวลาที่คาดว่าจะถูกระงับ

10. Final Provisions ข้อกำหนดสุดท้าย

10.1. These General Terms and Conditions are construed and governed in accordance with the mandatory stipulations of the Republic of Estonia, except where the application of mandatory stipulations of the Kingdom of Thailand to passengers as consumers is mandatory. If the respective dispute resulting from this General Terms and Conditions could not be settled by the negotiations, then the dispute will be finally solved in the Harju County Court in Tallinn/Estonia, except for those cases in which due to according applicable mandatory rules, the dispute must be solved in your domicile court.

ข้อกำหนดและเงื่อนไขทั่วไปนี้ให้บังคับและตีความตามกฎหมายของสาธารณรัฐเอสโตเนีย ยกเว้นในกรณีที่บังคับให้นับบทบัญญัติของกฎหมายไทยมาใช้บังคับแก่ผู้โดยสารในฐานะผู้บริโภค หากข้อพิพาทอันเกิดจากข้อกำหนดและเงื่อนไขทั่วไปนี้ไม่อาจจะรับได้ด้วยวิธีการเจรจา ให้ระงับข้อพิพาทนั้นในศาลแขวงฮาร์ยู (Harju County Court) ในกรุงทาลลินน์ ประเทศเอสโตเนีย (Tallinn, Estonia) จนกว่าคดีจะถึงที่สุด ยกเว้นในกรณีที่กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกำหนดให้ต้องระงับข้อพิพาทนั้นในศาลที่ท่านมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตศาล

10.2. If you encounter any issues or complaints in connection with your use of the Bolt app, you may submit a complaint to Bolt Customer Support which can be reached within the Bolt App or any of the following emails: bangkok-signup@bolt.eu, thailand@bolt.eu, bangkok@bolt.eu. After receiving your complaints, Bolt aims to provide the first response within 3 hours for general complaints and within 1 hour for safety-related complaints. You will receive progress updates via in-app notifications or email (as applicable). Bolt may provide remedies to you depending on actual circumstances and our investigations. Compensation and/or refund is available in certain circumstances, subject to the requirements determined by us. Please refer to <https://bolt.eu/en-th/support/categories/115000431394/> to find more details about our customer support process.

หากท่านประสบปัญหาหรือข้อร้องเรียนใดๆ เกี่ยวกับการใช้งานแอปพลิเคชันโบลท์ ท่านสามารถส่งข้อร้องเรียนไปยังฝ่ายสนับสนุนลูกค้าโบลท์ ซึ่งสามารถติดต่อได้ในแอปพลิเคชันโบลท์ หรืออีเมลใดๆ ดังต่อไปนี้: bangkok-signup@bolt.eu thailand@bolt.eu bangkok@bolt.eu หลังจากได้รับการร้องเรียนของท่าน โบลท์คาดว่าจะตอบกลับท่านภายใน 3 ชั่วโมงสำหรับการร้องเรียนทั่วไป และภายใน 1 ชั่วโมงสำหรับการร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย ท่านจะได้รับรายงานความคืบหน้าผ่านการแจ้งเตือนในแอปพลิเคชันหรืออีเมล (ตามความเหมาะสม) โบลท์อาจให้การเยียวยาแก่ท่านขึ้นอยู่กับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริงและการตรวจสอบของเรา ทั้งนี้ การชดเชยเยียวยาและ/หรือคืนเงินอาจเกิดขึ้นในบางกรณีตามเงื่อนไขที่เรา กำหนด โปรดดูที่ <https://bolt.eu/th-th/support/categories/115000431394/> เพื่อดูรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับกระบวนการสนับสนุนลูกค้าของเรา

10.3. Advice from Thailand's Electronic Transactions Development Agency (ETDA): If your complaint regarding issues with the use of the Bolt app remains unsolved after the specified processing timeframe under Clause 10.2 has passed, you may contact the Online Fraud and Complaint Center (1212ETDA), the 1212 hotline (available 24 hours) or email to

1212@mdes.go.th to receive advice for such complaint.

คำแนะนำของสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย (ETDA): หากการร้องเรียนของท่านเกี่ยวกับปัญหาการใช้แอปพลิเคชันโบลท์ยังคงไม่ได้รับการแก้ไขภายในกรอบระยะเวลาที่กำหนดไว้ในข้อ 10.2 ท่านสามารถติดต่อศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์ (1212ETDA) สายด่วน 1212 (ตลอด 24 ชั่วโมง) หรืออีเมลที่ 1212@mdes.go.th เพื่อรับคำแนะนำในการร้องเรียนดังกล่าว

11. OTHER MATTERS ข้อกำหนดอื่น

11.1. Requirements relating to rating collection, screening and disclosure:

ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับการเก็บคะแนน การคัดกรอง และการเปิดเผยคะแนน

11.1.1. You can give Driver Score to Drivers upon completion or no later than one day after the completion of the Transportation Services. Bolt does not offer any benefits or incentives to Passengers in exchange for them giving Driver Score.

ท่านสามารถให้คะแนนผู้ขับขี่แก่ผู้ขับขี่หลังการเดินทางเสร็จสิ้นลงหรือไม่เกินหนึ่งวันหลังจากการให้บริการขนส่งผู้โดยสารเสร็จสิ้น โบลท์ไม่มีนโยบายเสนอผลประโยชน์หรือสิ่งจูงใจใดๆ แก่ผู้โดยสารเพื่อแลกกับการให้คะแนนผู้ขับขี่

11.1.2. You can only provide descriptive comments via the Compliment feature when they give a 5-star Driver Score rating. Bolt uses reasonable endeavors to filter profanity, irrelevant, inappropriate, defamatory and illegal comments. For other Driver Score ratings, Passenger can only provide a rating without descriptive comments.

ท่านสามารถใส่รายละเอียดบรรยายความคิดเห็นผ่านฟีเจอร์คำชมเมื่อให้คะแนนผู้ขับขี่ 5 ดาวเท่านั้น โบลท์จะพยายามตามสมควรในการคัดกรองข้อความที่หยาบคาย ไม่เกี่ยวข้อง ไม่เหมาะสม หมิ่นประมาท และผิดกฎหมาย สำหรับคะแนนผู้ขับขี่อื่นๆ ผู้โดยสารสามารถให้คะแนนแต่ไม่สามารถใส่รายละเอียดบรรยายความคิดเห็นได้

11.1.3. Bolt does not show the details of Passengers when disclosing Driver Score to Driver. Driver can view their overall Driver Score with a breakdown of the percentage of negative feedback from Passenger for different Driver issues. Driver cannot alter how Driver Score is shown.

โบลท์จะไม่แสดงรายละเอียดข้อมูลของผู้โดยสารเมื่อเปิดเผยคะแนนผู้ขับขี่ให้กับผู้ขับขี่ ผู้ขับขี่สามารถดูคะแนนรวมของผู้ขับขี่พร้อมกับรายละเอียดของจำนวนร้อยละของข้อเสนอแนะเชิงลบจากผู้โดยสารสำหรับปัญหาต่างๆ ของผู้ขับขี่ โดยผู้ขับขี่ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงวิธีการแสดงคะแนนของผู้ขับขี่ได้

11.1.4 Bolt will not collect points, reviews or comments from drivers.

โบลท์จะไม่รวบรวมคะแนน รีวิวหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับผู้โดยสารจากผู้ขับขี่

11.2. The main parameters of algorithm affecting how Passengers receive services from Drivers are:

ปัจจัยหลักของอัลกอริทึมที่ส่งผลต่อการที่ผู้โดยสารรับบริการจากผู้ขับขี่ คือ

11.2.1. Driver's Acceptance Rate;

อัตราการรับงานของผู้ขับขี่

11.2.2. Driver's Driver Score; and

คะแนนผู้ขับขี่

11.2.3. Driver's Estimated Time of Arrival (ETA) to the pick-up point

เวลาโดยประมาณที่จะเดินทางมาถึงจุดรับส่ง (ETA) เพื่อรับผู้โดยสารของผู้ขับขี่

11.3. Access of personal and non-personal data of users by Bolt and others:

การเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลที่ไม่ใช่ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้งานโบลท์และบุคคลอื่น

11.3.1. Your personal data will be processed in accordance with the Privacy Notice, available at <https://bolt.eu/en-th/privacy/privacy-for-riders/?category=rides> .

ข้อมูลส่วนบุคคลของท่านจะได้รับการประมวลผลตามประกาศนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งตรวจสอบได้ที่ <https://bolt.eu/th-th/privacy/privacy-for-riders/?category=rides>

11.3.2. Bolt has access to, collect and disclose all personal data and non-personal data provided or generated in connection with your use of the Bolt App/Bolt Platform only to the

extent that it is necessary for the purpose of providing and using the Bolt App/Bolt Platform. Bolt shall take all reasonable steps to ensure confidentiality of such data and comply with all applicable Privacy Policies and laws. Except where otherwise provided by applicable Privacy Policies and laws, Bolt maintains access to such data also after the Agreement between you and Bolt is terminated.

โบลท์สามารถเข้าถึง การเก็บรวบรวม และเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลที่ไม่ใช่ข้อมูลส่วนบุคคล ทั้งปวงที่ให้ไว้หรือที่เกิดขึ้นอันเนื่องมาจากการใช้งานแอปพลิเคชันโบลท์/แพลตฟอร์มโบลท์ของท่านเฉพาะเท่าที่จำเป็นเพื่อวัตถุประสงค์ในการให้บริการและการใช้บริการแอปพลิเคชันโบลท์/แพลตฟอร์มโบลท์ โดยโบลท์จะดำเนินการอันสมควรทั้งปวงเพื่อรักษาความลับของข้อมูลเช่นว่านั้นและปฏิบัติตามนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและกฎหมายทั้งปวงที่เกี่ยวข้อง เว้นแต่นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและกฎหมายที่เกี่ยวข้องจะกำหนดไว้เป็นอย่างอื่น โบลท์สามารถเข้าถึงข้อมูลเช่นว่านั้นหลังจากที่สัญญาะหว่างท่านกับโบลท์สิ้นสุดลง

11.3.3. You have access to personal and other data provided by you or generated in connection with your use of the Bolt App/Bolt Platform to the extent that is made available to you under your Bolt user Account through Bolt App/Bolt Platform. You shall take all reasonable steps to ensure confidentiality of such data and comply with applicable Privacy Policies and laws as long and to the extent that such data contains personal data of Drivers.

ท่านสามารถเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลอื่นที่ท่านให้ไว้หรือที่เกิดขึ้นเนื่องจากการใช้งานแอปพลิเคชันโบลท์/แพลตฟอร์มโบลท์ของท่านเท่าที่ปรากฏแก่ท่านในบัญชีผู้ใช้งานโบลท์ของท่านผ่านแอปพลิเคชันโบลท์ ท่านจะดำเนินการอันสมควรทั้งปวงเพื่อรักษาความลับของข้อมูลเช่นว่านั้นและปฏิบัติตามนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและกฎหมายที่เกี่ยวข้องตราบเท่าที่ข้อมูลเช่นว่านั้นมีข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ขับขี่อยู่ด้วย

11.4. The following matters are not conducted by Bolt on the Bolt App/Bolt Platform as they may not be applicable to or necessary for any services provided on the Bolt App/Bolt Platform under these General Terms and Conditions:

โบลท์ไม่ได้ดำเนินการในเรื่องต่อไปนี้บนแอปพลิเคชันโบลท์/แพลตฟอร์มโบลท์ เนื่องจากเรื่องดังกล่าวอาจจะไม่สามารถนำมาปรับใช้หรือจำเป็นสำหรับการให้บริการใดๆ บนแอปพลิเคชันโบลท์/แพลตฟอร์มโบลท์ ภายใต้ข้อกำหนดและเงื่อนไขนี้

11.4.1. Differentiating treatment for services;

ดำเนินการปฏิบัติที่แตกต่างกันต่อการให้บริการ

11.4.2. Providing advertisement service;

ให้บริการโฆษณา

11.4.3. Providing additional distribution channels or affiliate programs;

จัดจำหน่ายการให้บริการผ่านช่องทางอื่นเพิ่มเติมหรือผ่านโปรแกรมพันธมิตร

11.4.4. Explaining effect of the terms and conditions of services relating to the ownership and control over intellectual property rights of users;

ชี้แจงผลกระทบของข้อกำหนดและเงื่อนไขการบริการอันเกี่ยวกับความเป็นเจ้าของและการควบคุมสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญาของผู้ใช้งาน

11.4.5. Providing information on ancillary or complimentary goods, services or content;

แจ้งเกี่ยวกับสินค้า บริการ หรือเนื้อหาเสริมหรือที่ใช้ประกอบกัน

11.4.6. Having conditions restricting or obstructing business users from providing the same goods, services or content under different conditions on other channels;

กำหนดเงื่อนไขที่จำกัดหรือขัดขวางผู้ประกอบการรายอื่นจากการจำหน่ายสินค้า ให้บริการ หรือนำเสนอเนื้อหาในรูปแบบเดียวกันภายใต้เงื่อนไขที่แตกต่างกันบนช่องทางอื่น

11.4.7. Having remuneration, fees, expenses or other monies or properties payable by or to users as one of the main parameters of algorithms affecting the rankings or recommendations of goods, services, computer data, advertisements, reviews or other content;

กำหนดให้มีค่าตอบแทน ค่าธรรมเนียม ค่าใช้จ่าย เงิน หรือทรัพย์สินอื่นๆ ที่จ่ายหรือให้ผู้ใช้งาน ในฐานะที่

เป็นส่วนหนึ่งในปัจจัยหลักของอัลกอริทึมที่ส่งผลต่อการจัดอันดับหรือแนะนำสินค้า บริการ ข้อมูล คอมพิวเตอร์ การโฆษณา รีวิว หรือเนื้อหาอื่น

11.4.8. Being a search engine operator;

เป็นผู้ให้บริการสืบค้นแหล่งที่ตั้งของข้อมูลคอมพิวเตอร์

11.4.9. Arranging for mediation or arbitration as dispute resolution procedure;

จัดให้มีกระบวนการไกล่เกลี่ยหรืออนุญาโตตุลาการอันเป็นการระงับข้อพิพาท

11.4.10. Providing ratings for goods, services or content as applicable to each type of users as may be required by applicable laws; and

จัดระดับการนำเสนอสินค้า บริการ หรือเนื้อหาตามกฎหมายที่กำหนด และ

11.4.11. Providing enforcement actions on illegal goods, services or content.

ดำเนินการตามกฎหมายกับสินค้า บริการ หรือเนื้อหาที่ผิดกฎหมาย

Terms and Conditions last updated on 18 January 2025

ข้อกำหนดและเงื่อนไขปรับปรุงครั้งสุดท้ายเมื่อ 18 มกราคม 2568