

Algemene Voorwaarden voor Passagiers

You can download the file [here](#)

effectief vanaf 01/12/2025

In deze Algemene Voorwaarden staan de voorwaarden en bepalingen die van toepassing zijn op en gelden voor het gebruik van de Bolt-app - de technologie die passagiers en chauffeurs met elkaar in contact brengt om hen te helpen zich efficiënter door steden te verplaatsen. De termen 'ons', 'onze', 'wij' en 'we' verwijzen naar de eigenaar van de Bolt-app, Bolt Support Services NL B.V., een besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid, opgericht in Nederland (geregistreerd onder bedrijfsregistratienummer 82441308), gevestigd te Overhoeksplein 1, 1031 KS Amsterdam, maar tevens naar groepsmaatschappijen en partners van Bolt (plaatselijke dochterondernemingen, vertegenwoordigers, filialen, agenten, enz.). De lijst van de groepsmaatschappijen en partners van Bolt is te vinden op <https://bolt.eu/cities/>. Om gebruik te kunnen maken van de Bolt-app, moet u akkoord gaan met de Algemene Voorwaarden en met andere voorwaarden en beleid van Bolt die van toepassing kunnen zijn op het gebruik van aanvullende diensten of op uw gedrag op het platform:

1. Gebruik van de Bolt-app

1.1 Bolt biedt via de Bolt-app een dienst van de informatiemaatschappij aan waarmee zij bemiddelt bij de aanvraag van vervoersdiensten tussen passagiers en chauffeurs. Bolt biedt zelf geen vervoersdiensten aan. De vervoersdiensten worden geleverd door chauffeurs op basis van een contract (met u) voor het vervoer van passagiers. Chauffeurs verlenen zelfstandig (persoonlijk of via een bedrijf) vervoersdiensten als professionele dienstverleners. Bolt is op geen enkele wijze verantwoordelijk voor de uitvoering van het contract dat tussen de passagier (u) en de chauffeur is gesloten. Geschillen die voortvloeien uit consumentenrecht, wettelijke verplichtingen of uit het recht dat van toepassing is op het verlenen van vervoersdiensten zullen worden beslecht tussen de passagiers en de chauffeurs. Gegevens over de chauffeurs en hun vervoersdienst zijn beschikbaar in de Bolt-app en de ontvangstbewijzen voor de ritten worden naar het e-mailadres gestuurd dat in het passagiersprofiel is vermeld.

1.2. De passagier (u) sluit een contract af met de chauffeur voor het verlenen van vervoersdiensten via de Bolt-app. Afhankelijk van de betalingsmogelijkheden die worden ondersteund voor een bepaalde locatie van de rit, kunt u kiezen of u de chauffeur contant wilt betalen voor de vervoersdienst of dat u de in-app betalingsmogelijkheid van Bolt wilt gebruiken. Betalingen voor Bolt Business-ritten worden afgehandeld in een aparte overeenkomst voor zakelijke ritten. De kosten zijn inclusief de eventuele toepasselijke belastingen waar dat wettelijk verplicht is. De kosten kunnen andere toepasselijke vergoedingen, tolgelden en/of toeslagen omvatten, waaronder een vergoeding voor reservering, gemeentelijke tolgelden, luchthaventoeslagen of verwerkingsvergoedingen voor gesplitste betalingen. Indien u dat wenst, kunt u er ook voor kiezen de chauffeur rechtstreeks of via de in-app betaling van Bolt een fooi te geven. We kunnen de maximale waarde van een fooi naar eigen goeddunken beperken.

1.3 Tijdens de installatie van de Bolt-app wordt het mobiele nummer van de passagier gekoppeld aan de betreffende Bolt-gebruikersaccount en toegevoegd aan onze administratie. Als u uw mobiele nummer niet meer gebruikt, moet u Bolt binnen zeven dagen op de hoogte stellen zodat we uw accountgegevens kunnen anonimiseren. Als u ons namelijk niet op de hoogte stelt van een wijziging van uw nummer, zou uw mobiele provider hetzelfde mobiele nummer aan een andere persoon kunnen geven die vervolgens bij gebruik van de Bolt-app toegang zou kunnen hebben tot uw gegevens.

1.4 Het rooten, jailbreaken of wijzigen van je mobiele apparaat op hardware- of besturingssysteemniveau op een wijze die tegen de instructies van de fabrikant ingaat, maakt

het apparaat vatbaar voor mobiele bedreigingen. Je erkent dat Wij niet aansprakelijk zijn voor verliezen in verband met het gebruik van een dergelijk aangepast mobiel apparaat en dat Wij niet verplicht zijn het gebruik van een dergelijk apparaat te ondersteunen.

1.5 Je mag geen programma's of scripts starten of laten starten met als doel te schrappen, indexeren, onderzoeken of anderszins data mining van enig deel van Bolt's mobiele applicaties en/of websites of gegevens.

1.6 U moet ten minste 18 jaar oud zijn om toegang te krijgen tot de Bolt App, inclusief het accepteren van deze Algemene Voorwaarden. Daarnaast dient u ervoor te zorgen dat de personen die namens u gebruik maken van vervoersdiensten via de Bolt App ten minste 18 jaar oud zijn. De chauffeur heeft het recht om de dienst te weigeren aan de passagier of een andere persoon die namens de passagier gebruik maakt van diensten die niet kan aantonen dat hij of zij ten minste 18 jaar oud is.

1.7. Indien een van de informatie die de passagiers aan Bolt en / of Bolt platform verstrekken wordt beschouwd als illegale inhoud onder de toepasselijke wetgeving of anderszins in strijd is met deze Algemene Voorwaarden, behoudt Bolt zich het recht voor om:

- (i) deze inhoud te verwijderen, ontoegankelijk te maken of te degraderen,
- (ii) enige door Bolt aan u verschuldigde betaling op te schorten, te beëindigen of te beperken,
- (iii) de informatiemaatschappij dienst geheel of gedeeltelijk op te schorten of te beëindigen, en
- (iv) je Bolt account opschorten of sluiten.

2. Actiecodes

2.1 Bolt kan u per actie een actiecode toesturen. Het tegoed in actiecodes kan worden ingezet bij betaling van een rit of biedt andere kenmerken of voordelen die verband houden met de dienst en/of een dienst van een derde. Actiecodes zijn onderworpen aan eventuele aanvullende voorwaarden die per actiecode afzonderlijk worden vastgesteld. De vervaldatum van de actiecodes worden in de app weergegeven zodra u de actiecode in uw account heeft geactiveerd.

2.2 Als het bedrag van uw rit hoger is dan het op uw rit toegepaste inwisselbare actiecode tegoed, wordt het saldo automatisch in mindering gebracht via de betalingsmethode die op uw account van toepassing is. Een actiecode tegoed kan uitsluitend worden ingezet op één rit en eventueel teveel aan tegoed kan niet worden meegenomen naar een volgende rit. Na eenmalige toepassing komt de actiecode te vervallen. Per rit kan slechts één actiecode worden toegepast.

2.3 Bolt behoudt zich het recht voor om actiecodes op elk moment te annuleren om welke reden dan ook. Dit omvat, maar is niet beperkt tot, als Bolt van mening is dat codes op een onwettige of frauduleuze manier worden gebruikt, indien de codes ten onrechte zijn uitgegeven en indien deze zijn verlopen.

3. In-app betaling

3.1 Afhankelijk van de betalingsmogelijkheden die worden ondersteund voor de betreffende locatie van de rit, kunt u de vervoersdiensten betalen met een betaalkaart, via een mobiele provider of met andere betalingsmethoden (waaronder Bolt Business en Bolt Balance als genoemd in 3.7) zoals en voor zover deze via de Bolt-app beschikbaar worden gesteld. Door het aanbieden van de dienst In-app Betaling treedt Bolt op als handelsagent voor de aanbieders van de vervoersdiensten. Elke chauffeur heeft Bolt gemachtigd om op te treden als handelsagent voor de bemiddeling bij het sluiten van contracten tussen de chauffeur en de passagier, en accepteert zo onder andere betalingen van passagiers en stuurt deze betalingen door naar de chauffeurs. Aan uw verplichting tegenover de aanbieder van de vervoersdienst wordt voldaan wanneer de betalingsopdracht wordt gegeven om geld over te maken naar de bankrekening van Bolt. U bent als passagier verantwoordelijk om ervoor te zorgen dat de

betaling plaatsvindt en dat er voldoende middelen beschikbaar zijn.

3.2 U kunt ervoor kiezen om een fooi te betalen aan de chauffeur middels In-app Betaling van Bolt. De Fooi kan worden betaald via In-app Betaling door middel van daartoe door Bolt geautoriseerde middelen. Bolt ontvangt geen commissie voor het bemiddelen bij de fooi en de fooi wordt volledig aan de chauffeur overgemaakt, exclusief belastingen indien van toepassing. Bolt behoudt zich het recht voor om de fooi in te houden als het vermoeden bestaat dat de betaling van de fooi frauduleus of illegaal is, een ander doel dient dan waardering van de geleverde vervoersdienst of wordt gebruikt in strijd met de Algemene Voorwaarden van Bolt.

3.3 Bij betalingen via In-app Betaling ontvangt Bolt uw betaling en maakt Bolt gelden over aan de chauffeur. Bolt kan u vragen om aanvullende gegevens om de betalingsmethode te controleren.

3.4 Bij betalingen via In-app Betaling voor vervoersdiensten is Bolt niet verantwoordelijk voor eventuele betalingskosten van derden (zoals kosten van mobiele providers of bankkosten). Deze dienstverleners kunnen u extra kosten in rekening brengen voor de verwerking van betalingen in verband met de In-app Betaling. Bolt is niet verantwoordelijk voor deze kosten en wijst alle aansprakelijkheid in dit verband van de hand. Uw betaalmethode kan ook onderhevig zijn aan aanvullende voorwaarden die worden opgelegd door de van toepassing zijnde derde betaaldienstverlener; lees deze voorwaarden door voordat u de betaalmethode gebruikt.

3.5 Bolt is verantwoordelijk voor het functioneren van de In-app Betaling en biedt ondersteuning bij het oplossen van problemen. Ook het oplossen van geschillen met betrekking tot In-app Betaling verloopt via ons. Voor betalingsondersteuning kunt u contact opnemen met:

info@bolt.eu. Vragen die per e-mail of via de Bolt-app worden ingediend, worden binnen één werkdag beantwoord. Bolt zal aan In-app Betaling gerelateerde klachten en vragen binnen twee werkdagen afhandelen.

3.6. Afgesproken Tarief. Er kan u een ritoptie worden aangeboden waarbij u vooraf kunt instemmen met een vast tarief voor een bepaalde vervoersdienst die door de chauffeur wordt verleend (het zogenoemde Afgesproken Tarief). Het Afgesproken Tarief wordt via de Bolt-app aan u gecommuniceerd voordat de rit wordt aangevraagd. Het Afgesproken Tarief wordt niet toegepast indien u tijdens de rit van bestemming verandert, de rit door het verkeer of door andere factoren wezenlijk langer duurt dan vooraf ingeschat, of wanneer andere onverwachte omstandigheden de kenmerken van de rit wezenlijk beïnvloeden (bijvoorbeeld wanneer er een route wordt gebruikt waar tolgeld wordt geheven).

3.7 Bolt Balance. Bolt Balance is een in-app betalingsfunctie die gebruikt kan worden om te betalen voor gekozen goederen en/of diensten die via de Bolt-app worden gekocht. Op het gebruik van Bolt Balance zijn de voorwaarden van Bolt Balance van toepassing.

4. Bestellen en annuleren van vervoersdiensten

4.1 Als u een vervoersdienst aanvraagt en de chauffeur met de uitvoering van de diensten heeft ingestemd, wordt de vervoersdienst geacht te zijn besteld.

4.2 Zodra een chauffeur bevestigt dat deze uw rit zal uitvoeren, gaat u een afzonderlijke overeenkomst aan met de chauffeur voor het aanbieden van de rit op de voorwaarden die u met de chauffeur overeenkomt. Bolt verzorgt geen ritten en is geen partij bij uw overeenkomst met de betreffende chauffeur.

4.3 Indien de chauffeur uw aanvraag heeft geaccepteerd en u vervolgens de vervoersdienst weigert, annuleert of afwijst, wordt de bestelde vervoersdienst beschouwd als geannuleerd. Wanneer een aanvraag voor een vervoersdienst wordt geannuleerd na verstrijken van een bepaald tijdsverloop, bent u annuleringskosten verschuldigd.

4.4 Als u een aanvraag voor een vervoersdienst in meerdere opeenvolgende gevallen binnen 24 uur annuleert, kunnen we uw account tijdelijk blokkeren ter waarschuwing. Na meerdere

waarschuwingen kunnen wij uw account voor een langere periode (bijv. 6 maanden) blokkeren. Na afloop van die periode kunt u verzoeken om uw account te reactiveren en zal uw verzoek door Bolt worden beoordeeld.

4.5 Wanneer de chauffeur de passagier informeert over de aankomst van het voertuig op de aangegeven plaats en de passagier of personen voor wie het vervoer is besteld, niet binnen een bepaald tijdsbestek zoals aangegeven in de Bolt-app bij het voertuig zijn, wordt de aanvraag geacht te zijn geannuleerd. Soms kan de chauffeur besluiten om uw aanvraag te annuleren; opgemerkt dient te worden dat Bolt niet verantwoordelijk is voor dergelijke situaties.

4.6 Zodra de chauffeur aankomt en u daarover informeert, kan het wachttarief in rekening worden gebracht door de Bolt-app conform de tarieven die in de Bolt-app zijn gespecificeerd.

4.7 Indien u vervoersdiensten heeft aangevraagd door middel van de Bolt-app en u schade toebrengt aan het voertuig of het interieur ervan (onder meer door het voertuig te bevleken), heeft de chauffeur het recht om een boete van 50 EUR in rekening te brengen en een vergoeding voor de schade te verlangen voor zover deze de boete overtreft. Als u de boete niet betaalt en/of de schade niet vergoedt, kan Bolt overgaan tot innen van de vorderingen namens de aanbieder van de vervoersdienst.

4.8 Om te zorgen voor een veilig en betrouwbaar Bolt platform voor iedereen, kunnen we acties tegen je ondernemen, zoals het schorsen van je gebruik van het platform voor 6 maanden, onder onze Marktplaats Gedragsrichtlijnen voor Riders. Door gebruik te maken van de Bolt app bevestig je dat je de Gedragsrichtlijnen voor Marktplaatsgebruikers hebt gelezen en dat je ermee instemt deze na te leven.

4.9 Bolt kan u een bepaalde categorie van reizen in de Bolt App voorstellen. De belangrijkste criteria voor de suggesties zijn de prijs van de reis, de geschatte aankomsttijd van het voertuig en uw historische categorie selectiegedrag. Je bent niet verplicht om de reis uit de door Bolt aan jou voorgestelde categorie te bestellen.

5. Licentie voor het gebruik van de Bolt-app

5.1 Zolang u zich aan deze Algemene Voorwaarden houdt, verlenen wij u een kosteloos, herroepelijk, niet-exclusief recht op toegang tot en gebruik van de Bolt-app in overeenstemming met deze Algemene Voorwaarden, de Privacyverklaring en de van toepassing zijnde app-store voorwaarden. U mag dit recht om de Bolt-app te gebruiken niet overdragen of in sublicentie geven. Indien uw recht om de Bolt-app te gebruiken wordt geannuleerd, zal ook de bijbehorende niet-exclusieve licentie worden geannuleerd.

6. Aansprakelijkheid

6.1 Aangezien de Bolt-app een dienst van de informatiemaatschappij (een communicatiemiddel) tussen passagiers en chauffeurs is, kunnen wij geen garantie geven of verantwoordelijkheid nemen voor de kwaliteit of de afwezigheid van gebreken in de levering van de vervoersdiensten. Aangezien het gebruik van de Bolt-app voor het aanvragen van vervoersdiensten afhankelijk is van het gedrag van chauffeurs, garandeert Bolt niet dat vervoersdiensten altijd beschikbaar zullen zijn.

6.2 De Bolt-app biedt geen vervoersdiensten voor passagiers aan, noch bemiddelt daarin. De app is ook geen vervoersmaatschappijdienst voor het vinden van passagiers voor vervoersaanbieders. De Bolt-app wordt gebruikt als middel voor het opzetten van de levering van vervoersdiensten.

6.3 Het herroepingsrecht van consumenten is niet van toepassing op bestellingen via de Bolt-app. Het indienen van een verzoek tot terugbetaling van de vervoersdienst houdt niet in dat u de overeenkomst in het kader waarvan de levering van de vervoersdienst is besteld herroept.

6.4 De Bolt-app wordt geleverd in de staat waarin deze zich bevindt ('as is') en op basis van beschikbaarheid ('as available'). Bolt verklaart of garandeert niet dat de toegang tot de Bolt-app

ononderbroken of vrij van fouten zal zijn. Bolt is niet aansprakelijk voor onderbrekingen, aansluitingsfouten, onbeschikbaarheid of fouten in de Bolt-app. Bij fouten in de software zullen we trachten deze zo snel mogelijk te verhelpen, maar hou er rekening mee dat de werking van de app beperkt kan worden door incidentele technische problemen en dat wij niet kunnen garanderen dat de app te allen tijde zal functioneren; een openbare noodsituatie kan bijvoorbeeld leiden tot een onderbreking van de werking van de app.

6.5 Bolt en haar vertegenwoordigers, directeuren en medewerkers zijn niet aansprakelijk voor enig verlies of schade dat/die u zou kunnen oplopen als gevolg van het gebruik van de Bolt-app of uw vertrouwen op de rit via de Bolt-app, met inbegrip van, maar niet beperkt tot:

6.5.1. alle directe of indirecte schade aan eigendommen of geldelijk verlies; 6.5.2. winstderving; 6.5.3. verlies van zaken, contracten, contacten, goodwill, reputatie en elk verlies dat kan voortvloeien als gevolg van een onderbreking van het bedrijf; 6.5.4. verlies of onjuistheid van gegevens; en 6.5.5. elk ander soort verlies of elke andere soort schade.

6.6 De financiële aansprakelijkheid van Bolt in verband met wanprestatie is beperkt tot 500 euro. U heeft alleen het recht om schadevergoeding te eisen als Bolt met opzet de overeenkomst heeft geschonden. Bolt is niet aansprakelijk voor het handelen of nalaten van de chauffeur en is niet aansprakelijk voor schade die de chauffeur aan passagiers toebrengt.

6.7 U gaat ermee akkoord Bolt en aan haar gelieerde bedrijven, vertegenwoordigers, werknemers en bestuurders volledig te vrijwaren van alle vorderingen of verliezen (met inbegrip van aansprakelijkheden, schade, kosten en uitgaven van welke aard dan ook) die zij lijden als gevolg van uw schending van deze Algemene Voorwaarden. 6.8 Bolt kan uw gebruik van de Bolt-app onmiddellijk beëindigen als u deze Algemene Voorwaarden schendt of als wij het nodig achten om de integriteit van Bolt of de veiligheid van chauffeurs te beschermen.

6.9 Bolt is gerechtigd om, voor een redelijke termijn en na voorafgaande waarschuwing, de afhandeling van meldingen en klachten ingediend via het Interne Klachtenafhandelingssysteem op te schorten door passagiers en chauffeurs die veelvuldig meldingen of klachten indienen die kennelijk ongegrond zijn. Bij het beoordelen van de omstandigheden voor de schorsing houdt Bolt rekening met het volgende:

- (a) het absolute aantal items met duidelijk illegale inhoud of duidelijk ongegronde meldingen of klachten, ingediend binnen een maand; en
- (b) het relatieve aandeel van de berichten en klachten ten opzichte van het totale aantal verstrekte informatie of ingediende berichten binnen een maand; en
- (c) de ernst van het misbruik van de mechanismen voor het reageren op aankondigingen; en
- (d) (indien van toepassing) de intentie van de klager om kennelijk ongegronde klachten in te dienen.

7. Goede praktijken bij het gebruik van de Bolt-app

7.1 Aangezien Bolt geen aanbieder van of bemiddelaar bij de vervoersdiensten is, zullen eventuele problemen met gebreken of de kwaliteit van de vervoersdiensten worden opgelost in overeenstemming met de regels en voorschriften van de vervoersdienstverlener of de bevoegde toezichthouder.

7.2 We vragen u om een feedbackformulier in te vullen in de Bolt-app. Dit stelt ons in staat om suggesties te doen aan chauffeurs om de kwaliteit van hun dienstverlening te verbeteren.

7.3 Wij verwachten dat u de Bolt app te goeder trouw gebruikt en respectvol omgaat met de chauffeurs die hun diensten aanbieden via de Bolt app. Naast eventuele andere rechten die we hebben om acties tegen je te ondernemen onder deze Algemene Voorwaarden en onze Marktplaats Richtlijnen voor Riders, behoudt Bolt zich het recht voor om je account te sluiten als je de voorwaarden zoals uiteengezet in deze Algemene Voorwaarden hebt geschonden of als je activiteiten kwaadaardig zijn, d.w.z. het achterhouden van betaling voor de levering van de

vervoersdienst, fraude, respectloos zijn tegenover de chauffeurs, enz. In deze gevallen kan je Bolt app account zonder voorafgaande kennisgeving worden ingetrokken.

7.4 Bolt zal er alles aan doen om ervoor te zorgen dat alleen chauffeurs die integer zijn en respect hebben voor hun vak en hun passagiers de Bolt-app gebruiken. Wij kunnen echter niet garanderen dat elke aanbieder van transportdiensten, die via de Bolt-app aangewezen wordt, te allen tijde aan de genoemde criteria voldoet. Als u problemen ondervindt met uw vervoersdienst, moet u dit melden aan het bedrijf dat verantwoordelijk is voor de dienst, een toezichthoudende instantie of onze klantenondersteuning.

7.5. Om de veiligheid van het Bolt platform voor alle gebruikers te waarborgen, kan Bolt de berijder vragen om hun identiteit te verifiëren. Als Bolt niet in staat is om de identiteit van de berijder te verifiëren, kan de Bolt dienst worden opgeschort voor de berijder totdat het verificatieproces is voltooid.

8. Wijzigingen in de Algemene Voorwaarden

8.1 Indien er wezenlijke wijzigingen worden doorgevoerd in de Algemene Voorwaarden, wordt u hiervan op de hoogte gesteld via e-mail of door meldingen via de Bolt-app. Als u de Bolt-app blijft gebruiken, wordt u geacht de wijzigingen te hebben aanvaard.

9. Slotbepalingen

De Algemene Voorwaarden worden beheerst en geïnterpreteerd in overeenstemming met het Nederlandse recht. Een passagier die een consument is, geniet aanvullend bescherming van de dwingendrechtelijke bepalingen die zonder deze Algemene Voorwaarden van toepassing zouden zijn. Indien een geschil dat voortvloeit uit de Algemene Voorwaarden of de overeenkomst niet onderling kan worden opgelost, zal het geschil worden beslecht door de bevoegde rechtbank in Amsterdam, Nederland. Indien u een consument bent, wordt de rechtsmacht bepaald volgens de dwingendrechtelijke bepalingen die van toepassing zijn op consumenten. Indien een bepaling van de Algemene Voorwaarden niet afdwingbaar wordt verklaard, zullen partijen de betreffende bepaling vervangen door een afdwingbare bepaling die de bedoeling en het economische gevolg van de betreffende bepaling benadert.

Datum van inwerkingtreding: 01/12/2025