

Termeni și condiții aplicabile Pasagerilor

Data intrării în vigoare: 24.02.2024

Puteți descărca o versiune offline a acestor Termeni și Condiții pentru evidența dvs. și consultare ulterioară [link](#)

Prezenții Termenii și Condiții Generale reglementează modul de utilizare a aplicației Bolt – o tehnologie care pune în legătură pasagerii cu șoferii pentru a-i ajuta să se deplaseze mai eficient în orașe.

Definiții:

Cu excepția cazului în care nu se prevede altfel în cuprinsul prezentului document, termenii scriși cu majuscule folosiți în continuare vor avea următorul înțeles:

„aplicația Bolt” – o aplicație informatică pentru intermedierea transportului alternativ de persoane, avizată în conformitate cu prevederile Ordonanței de Urgență a Guvernului nr. 49/2019, prin intermediul căreia pasagerii încheie un contract de transport având ca obiect prestarea serviciului de transport alternativ de către operatorii de transport alternativ;

Bolt (la care se face referire, de asemenea, și ca la „noi”, „ale noastre” sau „nouă”) se referă la:

(i) proprietarul aplicației Bolt și operatorul platformei digitale Bolt, respectiv Bolt Operations OÜ, o societate privată cu răspundere limitată înființată și înmatriculată în conformitate cu legislația din Republica Estonia, având numărul de înregistrare în Registrul Comerțului 14532901, cu sediul social la Vana-Lõuna tn 15/1, Tallinn 10134, Republica Estonia; precum și la, către societățile din Grupul Bolt (filiale locale, reprezentanți, afiliați, agenți etc.):

(ii) Bolt Services RO S.R.L., filiala Bolt Operations OÜ care exercită atribuțiile prevăzute de art.5 din Decizia 572/2020 a Autorității pentru Digitalizarea României pentru aprobarea Normelor privind procedura de acordare/retragere a avizului tehnic pentru platformele digitale de transport alternativ cu autoturism și conducător auto, o societate privată cu răspundere limitată, înființată potrivit legilor din România, cu sediul social în București, Sector 3, Splaiul Unirii nr. 165, clădirea TN01, etaj 8, înmatriculată în Registrul Comerțului sub nr. J40/3749/2017, cod unic de înregistrare 37246510; Lista companiilor și partenerilor Bolt este disponibilă la adresa:

<https://bolt.eu/cities/>.

Pentru a utiliza Aplicația Bolt, pasagerii trebuie să fie de acord cu acești Termeni și Condiții, precum și cu prevederile Politicii de Confidențialitate aplicabile Pasagerilor (“Politica de Confidențialitate”).

Pentru a utiliza aplicația Bolt, trebuie să acceptați Termenii și condițiile generale prezentate mai jos, precum și alți termeni și politici Bolt care pot fi menționați în prezentul document și/sau publicați pe www.bolt.eu/legal și care pot fi aplicabili pentru utilizarea serviciilor suplimentare sau care guvernează comportamentul dumneavoastră pe platformă pentru piața relevantă în cauză. Acordul dvs. cu acești Termeni și condiții stabilește o relație contractuală între dvs. și Bolt.

1. Utilizarea aplicației Bolt

1.1 Bolt furnizează un serviciu al societății informaționale și nu oferă servicii de transport. Serviciile de transport sunt puse la dispoziție de operatorii de transport alternativ prin șoferi, în baza contractului de transport alternativ încheiat prin intermediul aplicației Bolt. Șoferii prestează servicii de transport în mod independent (prin intermediul unei persoane juridice sau persoane fizice autorizate) în calitate de furnizori de servicii comerciale și profesionale autorizate. Orice dispută referitoare la drepturile consumatorilor, apărute din obligații legale sau obligații prevăzute în temeiul legislației aplicabile furnizării serviciilor de transport se vor soluționa direct între pasageri și operatorii de transport alternativ. Datele despre șoferi și serviciile de transport alternativ pe care aceștia le oferă în numele operatorilor de transport alternativ sunt disponibile în aplicația Bolt, iar facturile pentru călătorii vă vor fi trimise la adresa

de e-mail precizată în profilul creat de pasager.

1.2 Pasagerul (dvs.) încheie un contract cu operatorul de servicii de transport alternativ pentru furnizarea de servicii de transport prin intermediul aplicației Bolt. La utilizarea aplicației Bolt, puteți alege să plătiți pentru serviciul de transport alternativ direct șoferului sau prin instrumentul de plată disponibil din aplicația Bolt. Plățile pentru călătorii efectuate în regim Bolt Business sunt tratate separat pe segmentul călătorii de afaceri. Tarifele vor include taxele și impozitele aplicabile conform legii. Tarifele pot include și alte sume relevante, taxe de drum și/sau suprataxe inclusiv taxe de rezervare, taxe de drum municipale, suprataxe aeroportuare sau comisioane de prelucrare a plăților divizate. Dacă doriți, puteți, de asemenea, să alegeți să plătiți un Bacșiș șoferului direct sau prin intermediul funcționalității de plată în aplicație denumită Bolt in-App Payment. Putem limita valoarea maximă a unui Bacșiș la discreția noastră exclusivă.

1.3 Aplicația Bolt poate fi descărcată din magazinele de aplicații disponibile public. Pentru a utiliza aplicația Bolt, trebuie să vă înregistrați prin intermediul aplicației Bolt și să vă creați un cont. Vă veți asigura că informațiile furnizate de dvs. sunt întotdeauna corecte, complete și actualizate. Făcând clic pe butonul de înregistrare (de obicei, acest buton menționează "Înregistrare" sau o formulare similară) la sfârșitul procesului de înregistrare, solicitați Bolt să vă deschidă un cont Bolt și vă oferiți să încheiați un acord între dvs. și Bolt pentru utilizarea Aplicației Bolt, așa cum este reglementat de acești Termeni și condiții generale (Acordul Bolt App). Bolt poate accepta o astfel de solicitare prin deschiderea unui astfel de cont Bolt și prin acordarea accesului dvs. la aplicația Bolt.

1.4 În timpul instalării aplicației Bolt, numărul de telefon mobil al pasagerului este asociat printr-un link cu contul de utilizator Bolt și adăugat în baza noastră de date. Dacă nu mai utilizați acel număr de telefon, trebuie să ne notificați în termen de 7 zile pentru a ne permite să anonimizăm datele contului dvs. Dacă nu ne notificați cu privire la modificarea numărului dvs. de telefon, operatorul de telefonie mobilă poate alocă același număr unei alte persoane și, la utilizarea aplicației Bolt, această terță persoană va putea vizualiza datele dvs. Personale.

1.5 Routarea, jailbreakingul sau modificarea dispozitivului dvs. mobil la nivel de hardware sau de sistem de operare în orice mod care contravine instrucțiunilor producătorului face ca dispozitivul să fie susceptibil la amenințări mobile. Recunoașteți că nu suntem răspunzători pentru nicio pierdere în legătură cu utilizarea unui astfel de dispozitiv mobil modificat și că nu avem nicio obligație de a sprijini utilizarea unui astfel de dispozitiv.

1.6 Nu aveți voie și nu puteți permite niciunei alte părți să lanseze sau să permită să fie lansate programe sau scripturi cu scopul de a descărca, indexa, cerceta sau extrage în alt mod date din orice parte a aplicațiilor mobile și/sau a site-urilor web sau a datelor Bolt.

1.7 Trebuie să aveți cel puțin 18 ani pentru a obține acces la Aplicația Bolt, inclusiv pentru a accepta acești Termeni și condiții generale. În plus, trebuie să vă asigurați că persoanele care utilizează serviciile de transport prin intermediul aplicației Bolt în numele dvs. au cel puțin 18 ani. Șoferul are dreptul de a refuza serviciul pasagerului sau oricărei alte persoane care utilizează serviciile în numele pasagerului și care nu poate dovedi că are cel puțin 18 ani împliniți.

1.8. În cazul în care oricare dintre activitățile pe care pasagerul le desfășoară prin intermediul Aplicației Bolt, sau dacă oricare dintre informațiile pe care pasagerii le furnizează către Bolt, este considerat conținut ilegal în conformitate cu legile aplicabile sau contravine în alt mod acestor Termeni și Condiții Generale, Bolt își rezervă dreptul:

(i) să elimine, să dezactiveze accesul sau să limiteze un astfel de conținut,

(ii) să suspende, să rezilieze sau să restricționeze orice plată monetară datorată de Bolt către dvs.,

(iii) să suspende sau să rezilieze furnizarea serviciilor societății informaționale, în totalitate sau parțial, și

(iv) să suspende sau să închidă contul dvs. pe Platforma Bolt.

2. Coduri promoționale

2.1 Pasagerul poate primi coduri promoționale de la o promoție la alta. Creditul asociat codurilor promoționale poate fi folosit pentru plată la finalizarea unei călătorii ori pentru alte opțiuni sau beneficii privind serviciile și/sau serviciul unei terțe persoane și care fac obiectul unor termeni suplimentari referitori la codurile promoționale. Datele de expirare a codurilor promoționale vor fi afișate în aplicație după introducerea în contul dvs. a codului promoțional primit.

2.2 Dacă valoarea călătoriei dvs. depășește creditul pe care îl puteți folosi, alocat călătoriei respective, diferența va fi dedusă automat utilizând celelalte metode de plată specificate în contul dvs. În mod asemănător, un credit asociat unor coduri promoționale poate fi folosit numai pentru o singură călătorie și nu se poate reporta la comenzi/ călătorii viitoare, fiind astfel pierdut. Unei călătorii i se poate aplica un singur cod promoțional.

2.3 Bolt își rezervă dreptul de a anula orice cod promoțional oricând, din orice motiv, inclusiv, fără a se limita la, situația în care Bolt consideră că acele coduri sunt folosite ilegal sau fraudulos, în situația codurilor emise din eroare și a celor care au expirat.

3. Plata efectuată prin intermediul aplicației (Aplicația Bolt)

3.1 Puteți efectua plata pentru serviciile de transport cu cardul, dar și prin alte metode de plată (de exemplu: Bolt Business), care necesită activarea prealabilă a funcției din aplicația Bolt. Prin furnizarea serviciului Bolt in-App Payment, Bolt acționează ca agent comercial pentru operatorii de servicii de transport alternativ. Fiecare furnizor a autorizat Bolt ca agent comercial pentru intermedierea încheierii de contracte între furnizor și pasager, inclusiv autorizarea de a accepta plăți de la pasageri și de a transmite plățile către furnizor. Obligația dvs. față de operatorul de servicii de transport alternativ va fi îndeplinită atunci când se emite ordinul de plată pentru viramentul fondurilor către contul bancar al Bolt. Dvs., în calitate de pasager, sunteți responsabil pentru a vă asigura că se efectuează plata și că există suficiente fonduri disponibile pentru aceasta.

3.2 Puteți alege să plătiți un Bacșiș șoferului folosind serviciul Bolt in-App Payment. Bacșișul poate fi plătit prin intermediul serviciului In-App Payment prin mijloace autorizate de Bolt în acest scop. Bolt nu va reține niciun comision pentru intermedierea plății Bacșișului, iar Bacșișul va fi transferat șoferului în sumă integrală, fără taxe, dacă este cazul. Bolt își rezervă dreptul de a reține Bacșișul, în cazul în care plata Bacșișului este suspectată ca fiind frauduloasă, ilegală, în alt scop decât cel de Bacșiș pentru serviciul furnizat sau utilizat în conflict cu Termenii și Condițiile Bolt.

3.3 La efectuarea plăților prin aplicația Bolt, Bolt primește plățile dvs. și trimite banii mai departe operatorului de transport alternativ. Bolt vă poate solicita date suplimentare în scopul verificării metodei de plată.

3.4 La efectuarea plăților pentru serviciile de transport alternativ prin intermediul aplicației Bolt, Bolt nu este responsabilă pentru posibilele costuri suportate cu plățile terților (de exemplu: operatori de telecomunicații mobile, comisioane bancare). La plata prin aplicația Bolt, acești furnizori de servicii pot percepe taxe suplimentare de procesare a plăților. Bolt nu este responsabilă pentru aceste taxe și își declină orice responsabilitate în această privință. Metoda dvs. de plată poate fi, de asemenea, supusă unor termeni și condiții suplimentare impuse de furnizorul de servicii terță parte cu care este asociată plata; vă rugăm să revedeți acești Termeni și Condiții înainte de a folosi metoda de plată respectivă.

3.5 Bolt va fi responsabilă pentru funcționarea plății prin aplicația Bolt (Bolt In App Payment) și va furniza asistență în rezolvarea problemelor. Soluționarea disputelor referitoare la plățile prin

intermediul aplicației Bolt au loc tot prin intermediul nostru. Pentru serviciul de Asistență Plăți vă rugăm să ne contactați la: romania@bolt.eu. Solicitățile transmise prin e-mail sau prin aplicația Bolt vor primi răspuns în interval de o zi lucrătoare. Bolt va rezolva reclamațiile și solicitările referitoare la Plăți prin aplicația Bolt în termen de două zile lucrătoare.

3.6 Plata pentru cursele programate se face la fel ca și pentru cursele Bolt obișnuite, folosind serviciul Bolt in-App Payment, dar este disponibilă doar metoda de plată cu cardul. Pentru cursele programate se percepe o taxă de rezervare, care este inclusă în costul final al cursei. În cazul în care pasagerul anulează o cursă programată cu mai puțin de 1 oră înainte de cursa programată, se percepe o taxă de anulare pentru cursele programate.

4. Plasarea comenzilor de servicii de transport alternativ și anularea acestora

4.1 Dacă veți comanda un serviciu de transport, iar șoferul este de acord să vă preia, atunci se va considera că s-a plasat comanda pentru serviciile respective.

4.2 Odată ce șoferul confirmă faptul că el/ea va finaliza călătoria, veți intra într-un acord separat cu operatorul de transport alternativ pentru furnizarea călătoriei în conformitate cu Termenii și Condițiile aplicabile Pasagerilor agreeate cu acesta. Bolt nu oferă serviciile de transport și nu este parte la acordul dvs. cu operatorul de transport alternativ respectiv.

4.3 Anularea utilizării unui serviciu de transport alternativ comandat este considerată a avea loc în situația în care șoferul răspunde comenzii dvs., dar ulterior dvs. o respingeți, anulați sau refuzați serviciul. Atunci când o cerere de serviciu de transport alternativ este anulată după două minute, va trebui să plătiți o taxă de anulare.

4.4 Dacă anulați o cerere de serviciu de transport alternativ în mai multe rânduri succesive în termen de 24 de ore, vă putem bloca temporar contul în semn de avertizare. După câteva astfel de avertismente, vă putem suspenda contul pe perioade de timp mai lungi (de exemplu: 6 luni). După acea perioadă puteți solicita reactivarea contului, cererea dvs. urmând a fi supusă analizei Bolt.

4.5 Atunci când șoferul notifică pasagerul despre sosirea mașinii la punctul de pornire, iar pasagerul sau persoanele pentru care a fost comandat transportul nu sosesc la mașină într-un interval de cinci minute, conform specificațiilor aplicației Bolt, atunci solicitarea va fi considerată anulată. În cazurile posibile în care șoferul hotărăște să vă anuleze comanda, vă rugăm să luați notă de faptul că Bolt nu poate fi ținută răspunzătoare pentru această anulare.

4.6 După sosirea șoferului și primirea unei notificări corespunzătoare din partea acestuia, aplicația Bolt poate începe să taxeze tariful în regim de așteptare conform schemei tarifare menționate în aplicația Bolt.

4.7 Dacă ați solicitat servicii de transport alternativ prin aplicația Bolt și cauzați intenționat daune mașinii șoferului atât pe interior, cât și pe exterior, Bolt își rezervă dreptul de a suspenda temporar sau permanent accesul la platforma, în funcție de gravitatea situației. În cazul în care contul este suspendat temporar, pentru a solicita activarea acestuia, este nevoie să contactați Serviciul de Asistență, iar cererea va fi analizată. Șoferul va avea, de asemenea, dreptul să solicite plata unei penalități de până la 200 RON și compensații pentru orice daune care depășesc această valoare. Dacă nu plătiți penalitatea respectivă și/sau nu acordați despăgubiri pentru daunele create, Bolt poate prelua urmărirea reclamațiilor în numele operatorului de transport alternative.

4.8 Pentru a asigura o Aplicație Bolt sigură și fiabilă pentru toată lumea, putem lua măsuri împotriva dvs., cum ar fi suspendarea utilizării aplicației timp de 6 luni, în conformitate cu [Regulile De Conduită Pe Platformă pentru pasageri](#). Prin utilizarea aplicației Bolt, confirmați că ați citit Regulile De Conduită Pe Platformă [pentru pasageri](#) și sunteți de acord să le respectați.

4.9 Bolt vă poate sugera o anumită categorie de curse în aplicația Bolt. Principalele criterii pentru sugestii sunt prețul cursei, ora estimată de sosire a vehiculului și comportamentul dvs.

istoric de selectare a categoriilor. Nu aveți nicio obligație de a comanda cursa din categoria care vă este sugerată de Bolt.

5. Licența de utilizare a aplicației Bolt

5.1 Atâta timp cât respectați prevederile acestor termeni și condiții generale aplicabile Pasagerilor suntem de acord să vă oferim un drept de acces la și de utilizare a aplicației Bolt fără redevențe, revocabil, neexclusiv, în conformitate cu acești Termeni și condiții generale aplicabile Pasagerilor, Politica de Confidențialitate și termenii specifici magazinului online din aplicație. Dvs. nu puteți transfera sau sub-licența acest drept de utilizare a aplicației Bolt. În situația anulării dreptului dvs. de a folosi aplicația Bolt se va anula și licența neexclusivă corespunzătoare.

6. Răspunderea

6.1 Întrucât aplicația Bolt este un serviciu al societății informaționale (un mijloc de intermediere între pasageri și operatorii de servicii de transport alternativ), nu putem garanta sau nu ne putem asuma responsabilitatea pentru calitatea sau absența deficiențelor în prestarea serviciilor de transport alternativ. Din moment ce utilizarea aplicației Bolt pentru comandarea de servicii de transport alternativ depinde de comportamentul operatorilor de transport alternativ, Bolt nu garantează faptul că dvs. veți avea permanent la dispoziție oferte pentru aceste servicii.

6.2 Aplicația Bolt nu oferă servicii de transport persoane. De asemenea, aceasta nu este nici o agenție de transport care găsește pasageri pentru operatorii de servicii de transport alternativ. Aplicația Bolt este folosită ca mijloc de organizare a furnizării acestor servicii.

6.3 Dreptul de retragere al consumatorului nu este valabil în cazul comenzilor plasate prin aplicația Bolt. Solicitarea returnării banilor pentru serviciul de transport nu vă retrage pe dvs. din acordul în baza căruia a fost dată comanda pentru serviciile respective.

6.4 Aplicația Bolt funcționează în baza principiului „ca atare” și „în funcție de disponibilitate”. Bolt nu declară și nu garantează faptul că accesul la aplicația Bolt va fi neîntrerupt sau fără erori. În caz de defecțiuni de software, ne vom strădui să le corectăm cât de curând posibil, dar vă rugăm să rețineți faptul că funcționarea aplicației poate fi restricționată din cauza erorilor tehnice ocazionale, iar noi nu putem garanta funcționarea permanentă a aplicației, de exemplu în cazurile în care serviciile vor suferi întreruperi datorate unor situații publice de urgență.

6.5 Bolt, reprezentanții, administratorii și angajații acesteia, nu sunt răspunzători pentru niciun fel de pierderi sau daune pe care le puteți suferi ca urmare a utilizării aplicației Bolt sau atunci când vă bazați pe aceasta, pentru călătoria contractată prin intermediul aplicației Bolt, incluzând, fără limitare: orice daune aduse proprietății sau pierderi financiare directe sau indirecte; pierderea profitului; pierderea de activități, contracte, clientelă, reputație și orice pierderi ce pot apărea din întreruperea activității; pierderea sau inexactitatea datelor, precum și orice alt tip de pierderi sau daune.

6.6 Răspunderea financiară a Bolt pentru încălcarea prevederilor acestor termeni și condiții se va limita la 2.000 de lei. Dvs. veți avea dreptul de a solicita plata de daune-interese numai dacă Bolt a încălcat cu bună știință prevederile prezentelor termeni și condiții. Bolt nu va fi ținută răspunzătoare pentru acțiunile sau inacțiunile șoferului și nici pentru daunele pe care acesta le cauzează pasagerilor.

6.7 Sunteți de acord să despăgubiți pe deplin și să garantați Bolt, societățile sale afiliate, reprezentanții, angajații și administratorii acesteia față de orice fel de pretenții sau pierderi (inclusiv de bunuri, daune-interese, costuri și cheltuieli de orice natură) pe care le suportă aceștia în urma utilizării aplicației Bolt de către dvs. (incluzând călătoriile comandate prin aplicația Bolt).

6.8 Bolt vă poate opri imediat utilizarea aplicației dacă nu respectați acești Termeni și condiții generale aplicabile Pasagerilor sau dacă considerăm că acest lucru este necesar pentru a

proteja integritatea Bolt sau siguranța șoferilor.

6.9 Bolt are dreptul de a suspenda, pentru o perioadă rezonabilă de timp și după ce a emis un avertisment prealabil, procesarea sesizărilor și reclamațiilor transmise prin Sistemul intern de gestionare a reclamațiilor de către pasagerii care transmit frecvent sesizări sau reclamații care sunt în mod evident nefondate. La evaluarea circumstanțelor pentru suspendare, Bolt ia în considerare următoarele:

(a) numărul absolut de elemente cu conținut vădit ilegal sau de notificări sau reclamații vădit nefondate, transmise în decursul unei luni; și

(b) proporția relativă a notificărilor și reclamațiilor în raport cu numărul total de informații furnizate sau de notificări transmise în decursul unei luni; și

(c) gravitatea utilizării abuzive a mecanismelor de acțiune privind notificările; și

(d) (dacă este cazul) intenția reclamantului de a depune reclamații vădit nefondate.

6.10 Ca parte a serviciului societății informaționale furnizat, Bolt va fi responsabilă de prestarea acestui serviciu al societății informaționale, de operarea aplicației Bolt și va furniza asistență în legătură cu rezolvarea problemelor legate de cele de mai sus. Pentru asistență tehnică sau orice aspecte legate de serviciul societății informaționale, vă rugăm să ne contactați prin intermediul aplicației Bolt sau prin e-mail la adresa romania@bolt.eu. Solicitățile primite prin e-mail sau prin aplicația Bolt vor primi un răspuns în termen de două zile lucrătoare. Bolt va depune diligențe să rezolve reclamațiile și solicitările legate de serviciul societății informaționale și de operarea aplicației Bolt în șapte zile lucrătoare.

6.11 Operatorul de transport alternativ va fi responsabil pentru prestarea serviciului de transport alternativ și pentru rezolvarea oricărui probleme legate de prestarea serviciului de transport alternativ. Pentru asistență legată de serviciul de transport alternativ, vă rugăm să contactați operatorul de transport alternativ folosind detaliile de contact furnizate dvs. în aplicația Bolt. Bolt va putea asista în contactarea operatorului de transport alternativ, în cazul în care contactarea acestuia prin detaliile de contact furnizate în aplicația Bolt nu este posibilă. Operatorul de transport alternativ va stabili propriul orar în care va răspunde întrebărilor și va rezolva problemele legate de serviciul de transport alternativ.

7. Bunele practici privind utilizarea aplicației Bolt

7.1 Din moment ce Bolt nu este furnizor sau broker de servicii de transport, orice probleme referitoare la defecțiuni sau calitatea serviciilor de transport vor fi soluționate în conformitate cu regulile și regulamentele operatorului de servicii de transport sau ale autorităților publice relevante.

7.2 Prin aplicația Bolt vă solicităm să completați un formular de feedback. Prin aceasta le putem oferi sugestii operatorilor de servicii de transport alternativ și șoferilor în vederea îmbunătățirii calității serviciilor lor.

7.3 Ne așteptăm să folosiți aplicația Bolt cu bună credință și să aveți o atitudine respectuoasă față de operatorii de servicii de transport alternativ și șoferii care vă oferă serviciile de transport prin intermediul aplicației Bolt. În plus față de dreptul nostru de a lua măsuri împotriva dvs. în conformitate cu acești Termeni și Condiții Generale și cu Regulile De Conduită Pe Platformă pentru pasageri, Bolt își rezervă dreptul de a vă închide contul dacă ați încălcat prevederile acestor Termeni și condiții generale aplicabile Pasagerilor sau dacă activitățile dvs. sunt de rea credință, adică dacă rețineți plata datorată pentru furnizarea serviciilor de transport, comiteți acte de fraudă, sunteți nerespectuoși cu șoferii, etc. În aceste cazuri contul dvs. din aplicația Bolt poate fi revocat fără o notificare prealabilă.

7.4 Bolt va depune toate eforturile necesare pentru a se asigura de faptul că numai șoferii care dau dovadă de integritate și respect pentru profesia lor și pentru pasageri pot utiliza Aplicația Bolt. Cu toate acestea, nu suntem în poziția de a garanta faptul că fiecare furnizor de servicii de

transport alternativ contractat prin aplicația Bolt satisface permanent criteriile sus menționate. Dacă aveți parte de servicii de transport neplăcute sau care vă aduc prejudicii, vă rugăm să notificați operatorul de transport alternativ responsabil pentru serviciul respectiv, o autoritate de supraveghere sau departamentul nostru de relații cu clienții.

7.5. Pentru a garanta siguranța aplicației Bolt pentru toți utilizatorii, Bolt poate cere pasagerului să asigure verificarea identității. În cazul în care Bolt nu va putea verifica identitatea pasagerului, serviciul Bolt poate fi suspendat pentru pasager până la finalizarea procesului de verificare.

8. Durată și reziliere

8.1 Puteți înceta utilizarea aplicației Bolt în orice moment, fără perioadă de preaviz, prin ștergerea contului dvs. prin intermediul aplicației Bolt. Bolt poate denunța utilizarea de către dvs. a Aplicației Bolt cu o perioadă de preaviz de o lună. Dreptul ambelor părți la reziliere imediată pentru motive întemeiate rămâne în vigoare.

8.2 Bolt își rezervă dreptul de a lua măsuri adecvate, inclusiv, dar fără a se limita la avertizarea dvs., blocarea temporară a dreptului dvs. de utilizare și a contului de acces sau încetarea imediată a utilizării de către dvs. a aplicației Bolt, în cazul în care există indicii concrete de încălcare de către dvs. a acestor Termeni și condiții generale, inclusiv a cu [Ghidul de conduită pe platformă pentru pasageri](#), a oricăror drepturi ale unor terțe părți, în special ale operatorilor de servicii de transport alternativ, în legătură cu utilizarea de către dvs. a serviciilor de transport, a bunelor moravuri sau a oricărei alte reguli aplicabile sau a termenilor și condițiilor stabilite pentru accesul la și utilizarea Aplicației Bolt, sau în cazul în care Bolt are un alt interes legitim, cum ar fi protejarea terților, în special a operatorilor de servicii de transport alternativ, de activități frauduloase.

8.3. Încetarea utilizării de către dvs. a Aplicației Bolt și anularea contului dvs. nu implică anularea oricărei obligații de plată a sumelor datorate către Bolt.

8.4 Dacă considerați că ați fost suspendat pe nedrept sau din eroare, puteți contacta serviciul nostru pentru clienți prin intermediul aplicației Bolt App sau prin e-mail la adresa romania@bolt.eu.

9. Modificări ale Termenilor și condițiilor generale aplicabile Pasagerilor

9.1 Dacă se aduc modificări substanțiale Termenilor și condițiilor generale aplicabile Pasagerilor, atunci veți fi notificat prin e-mail sau cu ajutorul notificărilor transmise prin aplicația Bolt cu cel puțin 15 zile înainte de data propusă pentru intrarea lor în vigoare. Acest lucru nu se aplică în cazul în care Bolt trebuie să efectueze o modificare într-o perioadă mai scurtă de timp sau dacă modificarea este efectuată din motive de securitate și necesită o acțiune imediată din partea Bolt, despre care Bolt va notifica utilizatorii.

9.2 Dacă nu acceptați modificările aduse Termenilor și condițiilor generale, puteți înceta să mai utilizați Bolt în orice moment și vă puteți șterge contul prin trimiterea unui mesaj în aplicația Bolt. Dacă veți continua să utilizați aplicația Bolt, se va considera că ați acceptat modificările respective.

10. Clauze finale

10.1 Termenii și condițiile generale aplicabile Pasagerilor vor fi guvernate de și interpretate și aplicate conform cu legile din România. În cazul în care un litigiu care decurge din Termenii și condițiile generale sau din contract nu poate fi soluționat prin negociere, litigiul va fi supus instanței de judecată competente din România. Dacă sunteți un consumator, puteți supune litigiul instanței care are jurisdicție asupra locului de reședință sau de domiciliu al dvs. În cazul în care se constată că o dispoziție din Termeni și condiții generale este inaplicabilă sau ineficientă, părțile vor înlocui respectiva dispoziție cu o dispoziție aplicabilă care să fie în concordanță cu intenția și efectul economic al dispoziției inițiale.

10.2 Dacă doriți să ne contactați în legătură cu acești Termeni și condiții generale sau cu privire la orice altă chestiune, inclusiv pentru a face o reclamație sau a raporta o problemă, puteți face acest lucru prin intermediul aplicației Bolt sau prin e-mail la adresa: romania@bolt.eu.

10.3 În cazul în care o dispută nu a fost soluționată prin intermediul unei reclamații depuse anterior la Bolt, orice pasager care este consumator poate utiliza serviciul online de soluționare a litigiilor oferit de Comisia Europeană în conformitate cu articolul 14 din Regulamentul (UE) nr. 524/2013. Această platformă poate fi accesată urmând link-ul <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>.