

# Gebruiksvoorwaarden van het platform voor Vervoersdiensten: Klanten (België)

**Laatste update: 9 juli 2026**

Deze Gebruiksvoorwaarden van het Platform zijn van toepassing op Klanten die zich op het Bolt-platform registreren om in België toegang te krijgen tot mogelijkheden voor het aanvragen van Vervoersdiensten en deze te raadplegen.

Elk woord en elke uitdrukking die in deze Gebruiksvoorwaarden van het Platform met een hoofdletter begint, heeft de betekenis die daaraan wordt gegeven in de verklarende woordenlijst in artikel 14 hieronder.

U kunt voor uw administratie en latere raadpleging een offlineversie van deze Gebruiksvoorwaarden van het Platform downloaden.

## 1. Over Bolt en onze relatie met u

### Algemene presentatie

- 1.1. Bolt exploiteert in België een onlineplatform (het "Bolt-platform") dat als bemiddelingsdienst fungeert tussen onafhankelijke aanbieders van Vervoersdiensten (de "Dienstverleners") en potentiële klanten (de "Klanten").
- 1.2. Bolt publiceert met name vervoersaanbiedingen: Klanten zoeken op het Platform naar ritten die zij willen maken, waardoor Dienstverleners hun Vervoersdiensten kunnen aanbieden. Klanten vermelden daarin alle relevante informatie en vereisten met betrekking tot hun aanvraag (met name het adres, evenals alle relevante vereisten, zoals het gewenste type voertuig). Deze zoekopdracht vormt een "Aanvraag". Aanvaarding van de Aanvraag door de Dienstverlener bevestigt een bindende contractuele overeenkomst tussen de Klant en de Dienstverlener, waaruit een wederzijdse verplichting voortvloeit voor beide partijen om de rit tot een goed einde te brengen. Hoewel Bolt de totstandkoming en uitvoering van ritten via het Bolt-platform faciliteert, is Bolt geen partij bij de ritovereenkomst en is Bolt noch koper noch verkoper van de diensten waarop de overeenkomst betrekking heeft.
- 1.3. Als Klant kunt u toegang krijgen tot het Bolt-platform overeenkomstig deze Gebruiksvoorwaarden van het Platform om Vervoersdiensten van Dienstverleners te raadplegen en, indien u dat wenst, aan te vragen.
- 1.4. Elke overeenkomst inzake de levering van Vervoersdiensten wordt gesloten tussen u en de betreffende Dienstverlener. De betalingen worden door u rechtstreeks aan de Dienstverleners verricht via een betalingsdienstaanbieder die over de nodige vergunningen beschikt.
- 1.5. Wij zullen uw persoonsgegevens verwerken overeenkomstig de in België geldende privacyverklaring, die u kunt raadplegen op het volgende adres: <https://bolt.eu/nl-be/privacy/rides/>.
- 1.6. U moet ten minste achttien (18) jaar oud zijn om u als Klant te registreren en gebruik te maken van het Bolt-platform.

### De rol van Bolt als vertegenwoordiger van de Dienstverleners

- 1.7. Door toegang te verkrijgen tot het Bolt-platform wijzen de Dienstverleners Bolt aan als vertegenwoordiger voor het onderhandelen over de overeenkomsten inzake de levering van Vervoersdiensten die tussen de Dienstverleners en de Klanten worden gesloten. Deze toestemming stelt ons met name in staat om de volgende taken uit te voeren:
  - 1.7.1. het in contact brengen met Chauffeurs, overeenkomstig artikel 5;
  - 1.7.2. de berekening en mededeling van alle toepasselijke Prijzen, met inbegrip van de geraamde Prijzen en eventuele toepasselijke Tolgelden, die verschuldigd zijn uit hoofde van de Vervoersdiensten;

- 1.7.3. het regelen van de inning van de Prijzen, de Annuleringskosten en de Schoonmaakkosten die u aan de Dienstverleners verschuldigd bent, alsmede de doorbetaling van deze bedragen aan de Dienstverleners; en
  - 1.7.4. het opstellen van ontvangstbewijzen en/of facturen namens de Dienstverleners.
- 1.8. Houd er rekening mee dat de Dienstverleners:
  - 1.8.1. aan Bolt een commissie moeten betalen over de bedragen die de Klanten hun verschuldigd zijn uit hoofde van de Vervoersdiensten;
  - 1.8.2. niet verplicht zijn om in te loggen op het Bolt-platform om Vervoersdiensten te verlenen; en
  - 1.8.3. vrij zijn om Vervoersdiensten aan te bieden, los van het Bolt-platform.

## 2. Over deze Gebruiksvoorwaarden van het Platform en het Bolt-platform

- 2.1. Deze Gebruiksvoorwaarden van het Platform:
  - 2.1.1. treden in werking en zijn op u van toepassing vanaf 9 juli 2026, of vanaf de datum van uw eerste registratie als Klant, afhankelijk van welke datum het laatst valt;
  - 2.1.2. blijven van kracht totdat zij door u of door Bolt worden beëindigd overeenkomstig artikel 10; en
  - 2.1.3. vervangen en vernietigen alle eerdere versies van de Gebruiksvoorwaarden van het Platform, ongeacht de benaming daarvan.
- 2.2. Deze Gebruiksvoorwaarden van het Platform zijn van toepassing op uw gebruik van het Bolt-platform in België. Wanneer u het Bolt-platform in een ander land gebruikt, zijn de in dat land geldende gebruiksvoorwaarden van toepassing op uw gebruik van het Bolt-platform op die markt; deze kunnen afwijken van de onderhavige voorwaarden. Door het Bolt-platform in een ander land te gebruiken, gaat u akkoord met de gebruiksvoorwaarden die in dat land van toepassing zijn. Indien u niet akkoord gaat met deze voorwaarden, mag u het Bolt-platform in dit land niet gebruiken.
- 2.3. Bolt kan wijzigingen aanbrengen in deze Gebruiksvoorwaarden van het Platform en/of het Bolt-platform door u binnen een redelijke termijn voor de inwerkingtreding van deze wijzigingen op de hoogte te stellen. Indien u de voorgestelde wijzigingen niet aanvaardt, kunt u de relatie met Bolt beëindigen overeenkomstig artikel 10.
- 2.4. Bolt kan tevens wijzigingen aanbrengen in de Gebruiksvoorwaarden van het Platform of in de voorwaarden voor uw gebruik van het Bolt-platform, met onmiddellijke ingang en zonder voorafgaande kennisgeving, in de volgende gevallen:
  - 2.4.1. u hebt ingestemd met de wijzigingen;
  - 2.4.2. wijzigingen, updates of herzieningen van het Bolt-platform zijn louter esthetisch van aard, verbeteren de functionaliteit ervan of hebben geen noemenswaardige invloed op uw gebruik van het Bolt-platform;
  - 2.4.3. met uitzondering van de in artikel 2.4.2 bedoelde gevallen, zijn de wijzigingen bedoeld om tijdelijk functionaliteiten in te voeren die zich in de test-, proef-, early access-, preview- of ontwikkelingsfase bevinden;
  - 2.4.4. de wijzigingen zijn dringend noodzakelijk om te voldoen aan de toepasselijke wet- of regelgeving; of
  - 2.4.5. Bolt neemt dringende voorzorgsmaatregelen naar aanleiding van een onmiddellijk gevaar voor Gebruikers, risico's voor de cyberbeveiliging (waaronder malware, spam of datalekken) of bij een redelijk vermoeden van onwettige activiteiten.
- 2.5. Wanneer Bolt wijzigingen aanbrengt overeenkomstig de artikelen 2.4.3 tot en met 2.4.5, stelt Bolt u zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk is op de hoogte van de betreffende wijzigingen.
- 2.6. De inhoud en functionaliteiten van het Bolt-platform worden steeds aangeboden “zoals het is” en “zoals beschikbaar”. Door het Bolt-platform te bezoeken, erkent u dat:
  - 2.6.1. Bolt geen enkele expliciete of impliciete garantie geeft met betrekking tot de beschikbaarheid van het Bolt-platform, de inhoud ervan of de functionaliteiten ervan; en
  - 2.6.2. Bolt te allen tijde functies tijdelijk beschikbaar kan stellen, met name wanneer deze zich in de test-, proef-, early access-, preview- of ontwikkelingsfase bevinden.

### 3. Uw recht op toegang tot het Bolt-platform

- 3.1. Onder voorbehoud van deze Gebruiksvoorwaarden van het platform verleent Bolt u een niet-exclusief, herroepbaar en kosteloos gebruiksrecht op het Bolt-platform, zoals dit aan u ter beschikking wordt gesteld, uitsluitend voor de volgende doeleinden:
  - 3.1.1. de mogelijkheden voor het aanvragen van Vervoersdiensten te raadplegen en te onderzoeken; en
  - 3.1.2. Vervoersdiensten aan te vragen, naar eigen goeddunken.
- 3.2. Uw recht om toegang te krijgen tot het Bolt-platform om Vervoersdiensten te raadplegen en aan te vragen, wordt uitsluitend verleend:
  - 3.2.1. gedurende de perioden waarin u uw identiteit en/of inloggegevens kunt verifiëren, teneinde ongeoorloofde toegang te voorkomen;
  - 3.2.2. wat betreft de toegang tot een Categorie, uitsluitend zolang u voldoet aan de vereisten die voor die Categorie gelden, indien van toepassing;
  - 3.2.3. gedurende de perioden waarin het gebruik van het Bolt-platform geen significante schade toebrengt aan de integriteit of reputatie van het Bolt-platform.
- 3.3. Uitsluitend om ongeoorloofde toegang te voorkomen, kan Bolt te allen tijde van Gebruikers verlangen dat zij hun identiteit en/of hun inloggegevens verifiëren.

### 4. Informatie ingediend op het Bolt-platform

- 4.1. U dient ervoor te zorgen dat alle informatie die u aan Bolt verstrekt in het kader van uw gebruik van het Bolt-platform juist en up-to-date is. Dit omvat, indien van toepassing, uw naam, contactgegevens, identiteitsbewijs met foto, adres, gegevens over uw bedrijf, betaalmethode en fiscale status. U bent tevens verantwoordelijk voor het bijwerken of verwijderen van alle informatie die onjuist of niet langer relevant is geworden.
- 4.2. U bent als enige verantwoordelijk voor de rechtmatigheid van alle informatie en inhoud die u via het Bolt-platform verzendt, indient of uploadt. Bolt behoudt zich het recht voor om op elk moment, overeenkomstig zijn verplichtingen uit hoofde van Verordening (EU) 2022/2065 betreffende digitale diensten (Digital Services Act), alle onwettige inhoud van het Bolt-platform te verwijderen, ook zonder voorafgaande kennisgeving. In dergelijk geval hebt u het recht om bezwaar te maken overeenkomstig artikel 13.19.
- 4.3. Houd er rekening mee dat Bolt, na voorafgaande waarschuwing, de behandeling van dergelijke bezwaren kan opschorten wanneer deze kennelijk ongegrond zijn en herhaaldelijk worden ingediend, waarbij met name rekening wordt gehouden met het aantal, de omvang, de ernst ervan en eventuele kwade trouw.

### 5. Vervoersdiensten

#### Algemene presentatie

- 5.1. Onder voorbehoud van deze Gebruiksvoorwaarden van het Platform kunt u toegang krijgen tot het Bolt-platform om aanvragen in te dienen voor Vervoersdiensten die door Dienstverleners moeten worden geleverd en, indien van toepassing, overeenkomsten te sluiten met Dienstverleners voor de levering van deze diensten.
- 5.2. U kunt Vervoersdiensten aanvragen voor een onmiddellijke reservering of, indien deze functie beschikbaar is, voor een gepland tijdstip.
- 5.3. De Klanten moeten bij het indienen van een Aanvraag via het Bolt-platform vooraf aangeven hoe zij voor de Vervoersdiensten willen betalen:
  - 5.3.1. via het Bolt-platform, in welk geval Bolt, in de hoedanigheid van vertegenwoordiger, de inning van de aan de Dienstverleners verschuldigde bedragen organiseert overeenkomstig artikel 6; of
  - 5.3.2. contant, door middel van een rechtstreekse betaling aan de betreffende Chauffeur, die de betaling namens de Dienstverlener in ontvangst neemt.

- 5.4. Houd er rekening mee dat de Dienstverleners en de Chauffeurs onafhankelijke derden zijn die niet onder de controle of leiding van Bolt staan. Zij zijn vrij om hun activiteiten volledig zelfstandig uit te voeren, met name om contracten voor Vervoersdiensten te aanvaarden, te weigeren, niet te sluiten of te annuleren wanneer de wet hen daartoe machtigt.

#### Aanvragen voor Vervoersdiensten

- 5.5. In reactie op de verzoeken om Vervoersdiensten die door de Klanten zijn ingediend, zal Bolt, optredend als vertegenwoordiger van de Dienstverleners:
- 5.5.1. een geschatte prijs voorstellen voor de Vervoersdiensten, die tussen de Klanten en de Dienstverleners zal worden overeengekomen, waarbij met name rekening wordt gehouden met:
    - 5.5.1.1. de route en het tijdstip van de aangevraagde Vervoersdiensten;
    - 5.5.1.2. indien van toepassing, de door de Klant geselecteerde categorie;
    - 5.5.1.3. indien van toepassing, of de door de Klant gevraagde reservering onmiddellijk of op een later tijdstip plaatsvindt; en
    - 5.5.1.4. andere marktfactoren, zoals de beschikbaarheid van en de vraag naar Chauffeurs.
  - 5.5.2. onder voorbehoud van de artikelen 5.6 en 5.7, verzoekt Bolt de Chauffeurs die zich op redelijke afstand van de ophaallocatie van de reservering bevinden, aan te geven of zij bereid zijn de Vervoersdienst uit te voeren, waarbij zij met name rekening moeten houden met:
    - 5.5.2.1. de in artikel 5.5.1 genoemde criteria;
    - 5.5.2.2. indien van toepassing, van elk verzoek van de Klant met betrekking tot een specifiek voertuig; en
    - 5.5.2.3. andere factoren die bedoeld zijn om het tot stand brengen van contacten te vergemakkelijken en te versnellen, zoals met name de geschatte aankomsttijd van de Chauffeurs op de ophaallocatie van de reservering en het feit of zij al dan niet reeds bezig zijn met het uitvoeren van andere Vervoersdiensten.
- 5.6. In voorkomend geval, geldt het volgende:
- 5.6.1. In bepaalde gebieden met een grote vraag en een groot aantal aangesloten Gebruikers, zoals luchthavens, kan Bolt een wachtrijsysteem voor reserveringen invoeren, waarbij deze reserveringen, uitsluitend naar goeddunken van de Dienstverleners, worden gehonoreerd op basis van "wie het eerst komt, het eerst maalt".
  - 5.6.2. De Chauffeurs kunnen de uitnodigingen die zij ontvangen verfijnen door filters en criteria in te stellen, zoals afstands bereiken voor de ophaallocaties van de reserveringen.
- 5.7. Om de organisatie van de Vervoersdiensten te optimaliseren en ongewenste koppelingen te beperken, kan Bolt rekening houden met situaties waarin er al aanzienlijke negatieve interacties, ongunstige opmerkingen of klachten hebben plaatsgevonden tussen een Klant en een bepaalde Chauffeur.
- 5.8. U stemt ermee in om de Dienstverlener in geval van annulering Annuleringskosten te betalen, overeenkomstig de artikelen 5.13 en 5.14.
- 5.9. U gaat ermee akkoord dat de overeenkomst inzake de levering van Vervoersdiensten die tussen u en de Dienstverleners is gesloten, geacht wordt te zijn tot stand gekomen bij het verstrijken van de toepasselijke bedenktijd.
- 5.10. Indien de Vervoersdiensten van start gaan, verbindt u zich ertoe om aan de Dienstverlener het volgende te betalen:
- 5.10.1. de Prijs; en
  - 5.10.2. indien van toepassing, de Schoonmaakkosten, overeenkomstig artikel 5.15, en de Tolheffingen, indien van toepassing.
- 5.11. Houd er rekening mee dat:
- 5.11.1. de prijzen door het Bolt-platform worden geschat op basis van de door u opgegeven ophaal- en bestemmingslocaties van de reservering; Het aan de Dienstverleners te betalen bedrag kan stijgen indien de bestemming of de route verandert nadat de Vervoersdiensten

zijn aangevangen, of in geval van onvoorziene gebeurtenissen, zoals wegafrsluitingen die van invloed zijn op de reistijd of de toepasselijke Tolheffingen;

- 5.11.2. Dienstverleners en Chauffeurs die voor eigen rekening handelen, kunnen op elk moment vervoersovereenkomsten annuleren, weigeren of niet aangaan, tenzij zij op grond van de wet of door regelgevende instanties vastgestelde voorschriften verplicht zijn deze diensten te verlenen;
  - 5.11.3. wanneer de Vervoersdiensten zijn beëindigd (of zijn onderbroken), wordt de verschuldigde prijs berekend op basis van de gegevens die u via het Bolt-platform zijn meegedeeld vóór het begin van de Vervoersdiensten, waarbij, indien van toepassing, rekening wordt gehouden met de geldende Tolheffingen, of, indien het taxidiensten betreft, overeenkomstig de prijs die op de taximeter van het voertuig wordt weergegeven.
- 5.12. Bolt verbiedt geen aanvullende, rechtmatige servicevoorwaarden tussen Klanten en de Dienstverleners in het kader van de Vervoersdiensten, tenzij deze in strijd zouden zijn met de bepalingen van deze Gebruiksvoorwaarden van het Platform of met de gebruiksvoorwaarden van het Platform die van toepassing zijn op de Dienstverleners. Indien er tussen u en een Dienstverlener aanvullende servicevoorwaarden zijn overeengekomen, raden wij u aan de details van uw overeenkomst vast te leggen voor toekomstig gebruik. Bolt zal niet optreden in geval van een geschil met betrekking tot dergelijke overeenkomsten.

#### Annuleringskosten

- 5.13. Indien u uw aanvraag voor Vervoersdiensten annuleert (of geen overeenkomst sluit) na het verstrijken van de bedenktijd, bent u Annuleringskosten verschuldigd. Het te betalen bedrag wordt u vooraf via het Bolt-platform meegedeeld en kan variëren naargelang de Categorie of de dienst.
- 5.14. De verplichting van Bolt om Annuleringskosten in rekening te brengen, geldt alleen wanneer de Dienstverlener daadwerkelijk van plan was de betreffende Vervoersdiensten te verlenen. Indien u van mening bent dat er ten onrechte Annuleringskosten aan u in rekening zijn gebracht, neem dan contact op met ons ondersteuningsteam.

#### Schoonmaakkosten

- 5.15. U gaat ermee akkoord dat een Dienstverlener u Schoonmaakkosten in rekening kan brengen wanneer een voertuig vuil of beschadigd is geraakt als gevolg van de door u aangevraagde Vervoersdiensten. Alle Schoonmaakkosten zijn onmiddellijk verschuldigd zodra deze zijn gemaakt. Daartoe machtigen de Dienstverleners Bolt om namens hen een bedrag van maximaal honderdvijftig euro (€150) te innen, en u stemt ermee in dat Bolt, indien van toepassing, een betaling ter hoogte van dit bedrag mag innen, overeenkomstig artikel 6.

#### Betalingsvoorwaarden voor Dienstverleners

- 5.16. Afhankelijk van de aangeboden betaalmethode kunnen betalingen worden verricht via het Bolt-platform of contant. Wanneer u betalingen verricht aan Dienstverleners via het Bolt-platform, zijn de bepalingen van artikel 6 van toepassing. Wanneer u ermee instemt om de Vervoersdiensten contant te betalen, bent u als enige verantwoordelijk om ervoor te zorgen dat u de verschuldigde bedragen contant aan de Chauffeur(s) overhandigt.
- 5.17. Door Vervoersdiensten aan te vragen, verbindt u zich ertoe uw betalingsverplichtingen jegens de Dienstverleners na te komen. Indien u uw betalingsverplichtingen jegens de Dienstverleners niet nakomt, kunt u de toegang tot het Bolt-platform verliezen of wordt u mogelijk uitgesloten van het gebruik van bepaalde betaalmiddelen (bijvoorbeeld contante betaling voor Vervoersdiensten).

#### Toegang tot Categorieën

- 5.18. Bolt kan op een bepaalde markt verschillende Categorieën aanbieden om de volgende partijen met elkaar in contact te brengen: (i) Dienstverleners die diensten kunnen leveren die beantwoorden aan een bepaalde Categorie, en (ii) Klanten die de voorkeur geven aan diensten binnen die Categorie. Indien bijvoorbeeld een Categorie "elektrisch voertuig" beschikbaar is, zal Bolt ernaar streven om Klanten die deze Categorie selecteren uitsluitend te koppelen aan Dienstverleners die gebruikmaken van elektrische voertuigen.
- 5.19. Houd er rekening mee dat de Categorieën die voor een Chauffeur toegankelijk zijn, afhankelijk zijn van de specifieke criteria voor elke Categorie en de betreffende markt (zo is bijvoorbeeld het gebruik van een elektrisch voertuig vereist om toegang te krijgen tot de categorie "elektrisch voertuig").

- 5.20. Voor meer informatie over de beschikbare Categorieën in België kunt u contact opnemen met ons team via de klantenservice op het Bolt-platform.

#### Aanbiedingen

- 5.21. Bolt kan, naar eigen goeddunken, aanbiedingen aan Klanten aanbieden, waarbij Bolt een voordeel toekent dat verband houdt met het gebruik van het Bolt-platform.
- 5.22. Wanneer Bolt een aanbieding aan Klanten voorstelt:
- 5.22.1. is de toekenning van het voordeel afhankelijk van de naleving van de voorwaarden die op deze aanbieding van toepassing zijn;
  - 5.22.2. is de aanbieding onderworpen aan naleving van deze Gebruiksvoorwaarden van het Platform; Bolt behoudt zich het recht voor om het toekennen van enig voordeel in het kader van een aanbieding te weigeren in geval van schending van deze Gebruiksvoorwaarden van het Platform, met name wanneer u of een Passagier zich schuldig heeft gemaakt aan Verboden Manipulatief Gedrag;
  - 5.22.3. is de toegang tot het Bolt-platform niet afhankelijk van deelname aan een aanbieding of van het voltooien daarvan.

## **6. Betalingen**

- 6.1. Om Vervoersdiensten via het Bolt-platform te kunnen aanvragen, dient u ten minste één geldig betaalmiddel te registreren. U geeft ons toestemming om de gegevens met betrekking tot alle betaalmiddelen die u verstrekt in het kader van uw gebruik van het Bolt-platform te bewaren.
- 6.2. Bolt kan één of meerdere verificatiestappen uitvoeren om uw betaalmiddelen te valideren. Dit kan inhouden dat wij uw betaalmiddelen autoriseren voor één of twee transacties met een nominaal bedrag, die wij u vragen te bevestigen. Elk bedrag dat voor dit doel is ingehouden, zal worden vrijgegeven.
- 6.3. Wat betreft betalingen die via het Bolt-platform moeten worden verricht, gaat u akkoord met en geeft u toestemming voor het volgende:
- 6.3.1. de Betalingen worden verricht via het door u gekozen betaalmiddel zodra deze verschuldigd zijn; en
  - 6.3.2. indien van toepassing, worden voorafgaande machtigingen voor vooruitbetalingen vóór de voltooiing van een dienst uitgevoerd via het door u geselecteerde betaalmiddel.
- 6.4. Indien een betaling niet kan worden uitgevoerd via het door u geselecteerde betaalmiddel:
- 6.4.1. stemt u er bij voorbaat mee in dat het openstaande bedrag wordt afgeschreven bij uw volgende aanvraag van diensten via het Bolt-platform; en
  - 6.4.2. erkent u dat uw toegang tot het Bolt-platform geheel of gedeeltelijk kan worden opgeschort totdat de aan de betrokken Dienstverleners verschuldigde bedragen volledig zijn voldaan.
- 6.5. U begrijpt en gaat ermee akkoord dat er redelijke maatregelen kunnen worden genomen om eventuele fouten in de betaling of facturering te corrigeren, onder meer door het betreffende betaalmiddel te crediteren of te debiteren. Indien u ten onrechte bedragen ontvangt, verbindt u zich ertoe ons hiervan onverwijld op de hoogte te stellen en deze bedragen op verzoek onmiddellijk terug te betalen via de betalingsgegevens die u zullen worden meegedeeld.
- 6.6. Wanneer u ermee instemt om de Vervoersdiensten contant te betalen, bent u als enige verantwoordelijk om ervoor te zorgen dat u de verschuldigde bedragen contant aan de Chauffeur(s) overhandigt.
- 6.7. Indien van toepassing zal Bolt namens de Dienstverleners ontvangstbewijzen en/of facturen in elektronische vorm verstrekken.
- 6.8. Bepaalde betalingen kunnen worden geannuleerd, opgeschort, beperkt of geweigerd indien er redelijke gronden zijn om te vermoeden dat deze betalingen of incasso's onjuist of onrechtmatig zijn, verband houden met Verboden Manipulatief Gedrag, of met enig ander gebruik van het Bolt-platform dat onwettig, onrechtmatig of verboden is op grond van internationale sancties.
- 6.9. Voor zover mogelijk zal Bolt trachten vooraf contact met u op te nemen om u op de hoogte te stellen van het optreden van een van de in artikel 6.8 genoemde problemen en, indien van toepassing, deze te

verhelpen, tenzij dit bij wet of regelgeving verboden is, of indien Bolt door een bevoegde autoriteit, een betalingsdienstaanbieder of een juridisch adviseur is geïnformeerd dat dit niet mag gebeuren.

- 6.10. U bent verantwoordelijk voor de juiste keuze van uw gewenste betaalmiddel bij betalingen die via het Bolt-platform worden verricht. Bolt zal geen gevolg geven aan verzoeken tot wijziging van een betaalmiddel nadat een verzoek is ingediend, aangezien het hiertoe geen mandaat heeft ontvangen van de Dienstverleners.
- 6.11. Houd er rekening mee dat wanneer Bolt namens u betalingen van Dienstverleners ontvangt, uw verplichtingen jegens de betreffende dienstverlener(s) geacht worden te zijn nagekomen ter hoogte van deze betalingen zodra deze aan de betalingsdienstaanbieder zijn overgemaakt.

## 7. Ongeoorloofd gebruik van het Bolt-platform

- 7.1. U mag het Bolt-platform niet gebruiken of het gebruik ervan toestaan om deel te nemen aan, of voor doeleinden die verband houden met:
  - 7.1.1. elke illegale of onwettige activiteit, met inbegrip van het delen van inhoud, gegevens of voorwerpen die verboden zijn op grond van de toepasselijke wetgeving, of de onrechtmatige verwerking van persoonsgegevens;
  - 7.1.2. elke vorm van Verboden Manipulatief Gedrag.
- 7.2. Gedurende de gehele periode waarin u gebruikmaakt van de dienst, mag u zich niet schuldig maken aan — en dient u ervoor te zorgen dat geen enkele Passagier die aan u is gekoppeld zich schuldig maakt aan — gedrag dat bestaat uit:
  - 7.2.1. het creëren van ongerechtvaardigde veiligheidsrisico's voor andere Gebruikers, met name door:
    - 7.2.1.1. het zonder geldige reden afleiden van een Chauffeur;
    - 7.2.1.2. het aanmoedigen van personen om de verkeersregels of de door de bevoegde autoriteiten vastgestelde verkeersveiligheidsnormen te overtreden;
    - 7.2.1.3. het onnodig blootstellen van Gebruikers aan wapens of andere gevaarlijke voorwerpen; of
    - 7.2.1.4. elk ander gedrag dat een roekeloze minachting voor de veiligheid van de andere Gebruikers toont;
  - 7.2.2. het aan de dag leggen of aanmoedigen van:
    - 7.2.2.1. elke vorm van gewelddadig, agressief of bedreigend gedrag;
    - 7.2.2.2. elke vorm van discriminerend gedrag;
  - 7.2.3. het veroorzaken van aanzienlijke en onnodige bezorgdheid over de veiligheid of het ongemak voor andere Gebruikers, met name door:
    - 7.2.3.1. ongewenst lichamelijk contact of seksuele toenaderingen die ertoe kunnen leiden dat anderen zich onveilig of ongemakkelijk voelen; of
    - 7.2.3.2. het blootstellen van anderen aan onaangename en ongepaste omstandigheden, zoals misselijkmakende geuren.
- 7.3. De goede werking van het Bolt-platform is afhankelijk van het feit dat alle Gebruikers te goeder trouw en met redelijke consideratie voor anderen handelen. Bijgevolg mag u het Bolt-platform niet gebruiken, noch het gebruik ervan toestaan op een wijze die de organisatie van Vervoersdiensten door andere Gebruikers of de bemiddeling door Bolt tussen Klanten en Dienstverleners (overeenkomstig artikel 5) aanzienlijk of herhaaldelijk verstoort, belemmert of vertraagt, met name door:
  - 7.3.1. het onrechtmatig annuleren van de Vervoersdiensten nadat deze zijn aangevraagd;
  - 7.3.2. de herhaalde vertraging bij het annuleren van Vervoersdiensten na te hebben besloten deze niet langer nodig te hebben;
  - 7.3.3. de Chauffeurs te vragen om de Vervoersdiensten te annuleren, in plaats van deze zelf via de Klantenapp te annuleren; of
  - 7.3.4. elk ander gebruik van de Klantenapp dat niet in overeenstemming is met de daadwerkelijke en oprechte bedoeling om Vervoersdiensten te raadplegen en, indien van toepassing, aan te vragen.

- 7.4. U mag via het Bolt-platform geen informatie verstrekken of laten verstrekken die misleidend, onjuist, onvolledig, illegaal of anderszins onrechtmatig is.
- 7.5. U mag niemand toegang verlenen tot het Bolt-platform met inloggegevens die niet overeenkomen met de gegevens die u overeenkomstig artikel 4.1 aan Bolt hebt verstrekt, met inbegrip van uw telefoonnummer(s) of uw sociale-media-accounts.
- 7.6. U mag niet deelnemen aan pogingen, noch toestaan dat anderen pogingen ondernemen om:
  - 7.6.1. de via het Bolt-platform ter beschikking gestelde gegevens te vervalsen, te manipuleren, te extraheren, te indexeren of te exploiteren;
  - 7.6.2. de beveiligingssystemen van het Bolt-platform te manipuleren, te misleiden of in gevaar te brengen;
  - 7.6.3. het Bolt-platform geheel of gedeeltelijk te wijzigen, ontgrendelen, decompileren, reverse-engineeren of pogingen te ondernemen om de broncode ervan te verkrijgen;
  - 7.6.4. toegang te verkrijgen tot het Bolt-platform via andere middelen dan die welke uitdrukkelijk worden aangeboden en toegestaan via de officiële apps, websites of andere software van Bolt; of
  - 7.6.5. het Bolt-platform op enige andere wijze te gebruiken die een aanzienlijke negatieve invloed zou kunnen hebben op de integriteit of de reputatie ervan.
- 7.7. U bent als enige verantwoordelijk om ervoor te zorgen dat geen enkele passagier die in het kader van uw aanvragen voor Vervoersdiensten moet worden vervoerd, u in een situatie brengt waarin u in strijd handelt met deze Gebruiksvoorwaarden van het Platform.
- 7.8. Om elke onduidelijkheid te voorkomen: het verbod op discriminerend gedrag zoals vastgelegd in artikel 7.2.2 doet geen afbreuk aan uw recht om verzoeken te annuleren of interacties te beëindigen om legitieme en wettige redenen.
- 7.9. Bolt hanteert een nultolerantiebeleid ten aanzien van elk agressief, intimiderend of manipulatief gedrag. U mag werknemers, partners of vertegenwoordigers van Bolt op geen enkele wijze intimideren, bedreigen, oneerlijk trachten te beïnvloeden of misbruiken.

## **8. Controlemaatregelen met betrekking tot ongebruikelijk gedrag**

- 8.1. Indien Bolt kennis neemt van informatie die wijst op een mogelijke schending van deze Gebruiksvoorwaarden van het Platform, dient u zonder onnodige vertraging alle nodige medewerking te verlenen aan de redelijke controlemaatregelen die Bolt neemt.
- 8.2. U erkent dat Bolt feedback van Gebruikers kan vragen om eventuele schendingen van deze Gebruiksvoorwaarden van het Platform op te sporen.
- 8.3. Bolt behoudt zich het recht voor om elke onwettige, ongebruikelijke of verdachte activiteit te melden aan de bevoegde wetshandavingsinstanties of regelgevende autoriteiten, zonder u of enige andere partij hiervan vooraf op de hoogte te stellen.
- 8.4. Bolt kan verplicht zijn vertrouwelijke informatie openbaar te maken overeenkomstig de toepasselijke wetgeving, gerechtelijke uitspraken of in het kader van onderzoeken door toezichthoudende instanties.

## **9. Tijdelijke beperking van het recht op toegang tot het Bolt-platform**

- 9.1. Bolt heeft het recht om met onmiddellijke ingang de toegang tot elk onderdeel van het Bolt-platform dat aan uw account is gekoppeld, geheel of gedeeltelijk tijdelijk op te schorten of te beperken:
  - 9.1.1. in het geval dat u uw verplichtingen uit hoofde van deze Gebruiksvoorwaarden van het Platform niet nakomt;
  - 9.1.2. wanneer Bolt een controle uitvoert:
    - 9.1.2.1. in verband met zijn wettelijke of reglementaire verplichtingen; of
    - 9.1.2.2. in verband met een vermeende schending van deze Gebruiksvoorwaarden van het Platform,
    - 9.1.2.3. in welk geval de betreffende toegang uitsluitend voor de duur van de controlemaatregel wordt opgeschort;

- 9.1.3. indien u uw identiteit en/of uw inloggegevens niet verifieert;
- 9.1.4. wanneer Bolt wijzigingen moet aanbrengen om te voldoen aan wettelijke of regelgevende verplichtingen;
- 9.1.5. om dringende technische problemen, wijzigingen of upgrades aan te pakken; of
- 9.1.6. wanneer Bolt dringende maatregelen moet nemen om zich te beschermen tegen:
  - 9.1.6.1. dreigende gevaren voor de Gebruikers;
  - 9.1.6.2. cyberbeveiligingsrisico's (waaronder malware, spam of datalekken);
  - 9.1.6.3. vermoedelijk illegale of onrechtmatige activiteiten; of
  - 9.1.6.4. elke andere aanzienlijke aantasting van de integriteit of de reputatie van het Bolt-platform.
- 9.2. Bolt zal trachten voorafgaand aan een dergelijke opschorting contact met u op te nemen, behalve in geval van nood, uitzonderlijke omstandigheden of om enige andere gegronde reden, met name:
  - 9.2.1.1. zorgen op het gebied van gezondheid en veiligheid;
  - 9.2.1.2. substantiële of herhaalde schendingen van deze Gebruiksvoorwaarden van het Platform; of
  - 9.2.1.3. wanneer Bolt hiertoe niet in staat is, of wanneer hem wordt aangeraden dit niet te doen om wettelijke of regelgevende redenen.
- 9.3. Gedurende de periode waarin uw toegang is beperkt of opgeschort, kunt u (indien van toepassing) de historische gegevens raadplegen met betrekking tot de Vervoersdiensten waarvan u via het Bolt-platform gebruik hebt gemaakt.
- 9.4. Overeenkomstig Verordening (EU) 2022/2065 (Digital Services Act) deelt Bolt u mee dat bepaalde beslissingen tot beperking of tijdelijke opschorting van uw toegang tot het Bolt-platform automatisch kunnen worden genomen, op basis van systemen die gedragingen detecteren die in strijd zijn met deze gebruiksvoorwaarden van het Platform, met name wanneer er sprake is van Verboden Manipulatief Gedrag, verdachte activiteiten of risico's voor de veiligheid van de Gebruikers. Tegen elk besluit van deze aard kan door een lid van het Bolt-team een verzoek tot herziening worden ingediend, overeenkomstig artikel 13.8. Bolt verbindt zich ertoe elke klacht met betrekking tot een opschortingsbesluit binnen een redelijke termijn te behandelen en u op de hoogte te stellen van de uitkomst van deze herziening.

## 10. Duur en beëindiging van de contractuele relatie

- 10.1. U kunt uw relatie met Bolt op grond van deze Gebruiksvoorwaarden van het Platform te allen tijde en met onmiddellijke ingang beëindigen door Bolt hiervan schriftelijk in kennis te stellen.
- 10.2. Bolt kan de relatie met u beëindigen, hetzij in zijn geheel, hetzij met betrekking tot een specifieke functionaliteit of een specifiek type toegang, op de volgende wijzen:
  - 10.2.1. door u een schriftelijke kennisgeving met een redelijke opzegtermijn te sturen, vergezeld van de redenen voor dit besluit; of
  - 10.2.2. met onmiddellijke ingang, door middel van een schriftelijke kennisgeving, wanneer:
    - 10.2.2.1. er een nieuwe wet, regelgeving of verplichting in werking treedt (of in geval van soortgelijke omstandigheden waarop Bolt geen invloed heeft) die Bolt verplicht om het Bolt-platform geheel of gedeeltelijk onmiddellijk te beëindigen;
    - 10.2.2.2. Bolt gebruikmaakt van zijn opzeggingsrecht overeenkomstig het toepasselijke nationale recht; of
    - 10.2.2.3. er sprake is van wezenlijke of herhaalde schendingen van deze Gebruiksvoorwaarden van het Platform.
- 10.3. Vanaf de beëindiging van deze Gebruiksvoorwaarden van het Platform geldt het volgende:
  - 10.3.1. wanneer deze volledig is, hebt u geen toegang meer tot het Bolt-platform; of
  - 10.3.2. wanneer deze betrekking heeft op een specifieke functie of een specifiek type toegang, hebt u geen toegang meer tot de delen van het Bolt-platform die betrekking hebben op deze functie of deze toegang.

- 10.4. De beëindiging van deze Gebruiksvoorwaarden van het Platform heeft geen invloed op de rechten en verplichtingen die vóór de datum van beëindiging zijn ontstaan.
- 10.5. Indien Bolt uw toegang tot het Bolt-platform beëindigt, kunt u een klacht indienen of om herziening van dit besluit verzoeken overeenkomstig onze interne regels voor de afhandeling van klachten (zie artikel 13.8).
- 10.6. Om elke onduidelijkheid te voorkomen, blijven de volgende artikelen van de Gebruiksvoorwaarden van het Platform onder alle omstandigheden van toepassing, ook na de volledige of gedeeltelijke beëindiging van onze relatie: 6 (Betalingen), 11 (Uw aansprakelijkheid), 12 (Onze aansprakelijkheid), 13 (Intellectueel eigendom, kennisgevingen, handhaving van de voorwaarden, geschillen, overdracht, belastingen, interpretatie en toepasselijk recht) en 14 (Verklarende woordenlijst).

## 11. Uw verantwoordelijkheid

- 11.1. Voor zover toegestaan door de toepasselijke wetgeving, stemt u ermee in om Bolt volledig te vrijwaren en te vergoeden voor alle vorderingen, verliezen, aansprakelijkheden, schade en kosten (met inbegrip van de honoraria van de professionele adviseurs van Bolt en de incassokosten) die voortvloeien uit uw gebruik van het Bolt-platform, met name in verband met:
- 11.1.1. elke schending van uw verplichtingen uit hoofde van deze Gebruiksvoorwaarden van het Platform;
  - 11.1.2. elke materiële schade of elk financieel verlies;
  - 11.1.3. elk verlies aan winst, bedrijfsactiviteiten, omzet, contracten, zakelijke relaties, klanten, reputatie of verwachte besparingen;
  - 11.1.4. elke schade die voortvloeit uit de onderbreking of het gebruik van het Bolt-platform;
  - 11.1.5. elk verlies, elke beschadiging of elke onjuistheid van gegevens;
  - 11.1.6. elk ander soort indirect verlies of gevolgschade (bijvoorbeeld verliezen die bij het aangaan van onze relatie redelijkerwijs niet te voorzien waren);
  - 11.1.7. elke bewering dat inhoud of elementen die aan Bolt of via het Bolt-platform zijn doorgegeven:
    - 11.1.7.1. inbreuk zouden maken op de intellectuele-eigendomsrechten van een derde; of
    - 11.1.7.2. in strijd zouden zijn met enige toepasselijke wet of regelgeving; en/of
  - 11.1.8. de handelingen of nalatigheden van elke Passagier die wordt vervoerd (of zal worden vervoerd) in het kader van de door u aangevraagde Vervoersdiensten.
- 11.2. Tenzij anders bepaald in deze Gebruiksvoorwaarden van het Platform, stemt u ermee in om op het eerste verzoek onmiddellijk elk aan Bolt verschuldigd bedrag te betalen op grond van deze Gebruiksvoorwaarden van het Platform (met inbegrip van vergoede verliezen, te veel geïnde bedragen, rente of incassokosten).
- 11.3. Elke vertraging bij de betaling door u van de bedragen die u aan Bolt verschuldigd bent op grond van deze Gebruiksvoorwaarden van het Platform geeft aanleiding tot de betaling van vertragingsrente, berekend over het openstaande bedrag. Tenzij anders bepaald, en zonder dat het toepasselijke tarief lager mag zijn dan driemaal de wettelijke rentevoet, is de rentevoet voor achterstallige betalingen gelijk aan de rentevoet die de Europese Centrale Bank hanteert voor haar meest recente herfinancieringstransactie, verhoogd met tien (10) procentpunten.

## 12. Onze verantwoordelijkheid

- 12.1. Voor zover wettelijk toegestaan, kan Bolt niet jegens u aansprakelijk worden gesteld voor enig verlies, enige schade, enige kosten of enige vordering die voortvloeit uit of verband houdt met:
- 12.1.1. uw gebruik van het Bolt-platform;
  - 12.1.2. de onbeschikbaarheid, onderbreking of storing van het Bolt-platform;
  - 12.1.3. de handelingen of nalatigheden van elke Gebruiker van het Bolt-platform;

- 12.1.4. websites, inhoud, applicaties of diensten (met inbegrip van betalingsdiensten) die niet in eigendom zijn van, onder controle staan van of worden geëxploiteerd door Bolt, met inbegrip van eventuele vertragingen of fouten die hierdoor kunnen ontstaan;
  - 12.1.5. onjuiste of verouderde informatie door u aan Bolt verstrekt;
  - 12.1.6. de inhoud van websites, inhoud of applicaties van derden;
  - 12.1.7. vertragingen bij de verwerking van betalingen waar Bolt geen invloed op heeft (bijvoorbeeld vertragingen die worden veroorzaakt door een externe betalingsdienstverlener); of
  - 12.1.8. elk ongeoorloofd gebruik van het Bolt-platform met behulp van uw inloggegevens.
- 12.2. De aansprakelijkheidsuitsluitingen zoals bepaald in artikel 12.1 omvatten, zonder daartoe beperkt te zijn, de uitsluiting van aansprakelijkheid voor de volgende soorten verliezen of schade, ongeacht of deze direct of indirect zijn:
- 12.2.1. materiële schade of financieel verlies;
  - 12.2.2. verlies van winst, bedrijfsactiviteiten, omzet, contracten, zakelijke relaties, klanten, reputatie of verwachte besparingen;
  - 12.2.3. elke schade die voortvloeit uit de onderbreking of het gebruik van het Bolt-platform;
  - 12.2.4. verlies, beschadiging of onjuistheid van gegevens; of
  - 12.2.5. elk ander soort indirect verlies of gevolgschade (waaronder bijvoorbeeld verliezen die bij het aangaan van onze relatie redelijkerwijs niet te voorzien waren).
- 12.3. De totale maximale aansprakelijkheid van Bolt jegens u op grond van deze Gebruiksvoorwaarden van het Platform is beperkt tot vijfhonderd euro (€500). Dit maximumbedrag geldt ongeacht het aantal ingediende vorderingen of het aantal gebeurtenissen die aanleiding geven tot aansprakelijkheid.
- 12.4. Alle beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid die in deze Gebruiksvoorwaarden van het Platform zijn vastgelegd, zijn van toepassing voor zover dit krachtens de toepasselijke wetgeving is toegestaan.
- 12.5. Geen enkele bepaling in deze Gebruiksvoorwaarden van het Platform heeft tot gevolg dat de aansprakelijkheid van Bolt wordt beperkt of uitgesloten in het geval:
- 12.5.1. van overlijden of lichamelijk letsel veroorzaakt door nalatigheid van Bolt; of
  - 12.5.2. van alle andere aansprakelijkheid die wettelijk niet kan worden beperkt of uitgesloten.

### 13. Andere belangrijke bepalingen

#### Intellectueel eigendom

- 13.1. Alle auteursrechten, handelsmerken, modelrechten en alle andere intellectuele-eigendomsrechten met betrekking tot het Bolt-platform — met inbegrip van de broncode, databases, logo's en grafische elementen (samen het "Intellectuele Eigendom" genoemd) — zijn eigendom van Bolt of zijn aan Bolt in licentie gegeven. Het gebruik van het Bolt-platform verleent u geen eigendomsrechten op het intellectuele eigendom. U mag het intellectuele eigendom niet gebruiken, noch het gebruik ervan toestaan zonder de uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van Bolt.

#### Kennisgevingen

- 13.2. Tenzij in deze Gebruiksvoorwaarden van het Platform anders is bepaald, kan elke kennisgeving aan Bolt in het kader van deze Gebruiksvoorwaarden van het Platform schriftelijk worden verzonden naar het adres van de hoofdvestiging van Bolt: Vana-Lõuna tn 15, Tallinn 10134, Republiek Estland. U kunt ook rechtstreeks een verzoek indienen via het volgende e-mailadres: [paris@bolt.eu](mailto:paris@bolt.eu).
- 13.3. Bolt kan u in het kader van deze Gebruiksvoorwaarden van het Platform kennisgevingen sturen per post of per e-mail, waarbij gebruik wordt gemaakt van de meest recente contactgegevens die u ons hebt verstrekt, of via de Klantenapp.
- 13.4. Tenzij uitdrukkelijk anders vermeld in deze Gebruiksvoorwaarden van het Platform, moeten kennisgevingen in het Frans of het Nederlands worden opgesteld en worden zij geacht geldig te zijn betekend:
- 13.4.1. indien zij persoonlijk worden overhandigd, op de datum en het tijdstip van overhandiging op het betreffende adres;

13.4.2. indien zij per post worden verzonden, de dag na de verzending;

13.4.3. indien deze per e-mail worden verzonden, op het moment dat de e-mail wordt verzonden;  
of

13.4.4. indien deze via de Klantenapp worden verstrekt, op het moment dat ze in de Klantenapp voor u beschikbaar worden gesteld.

- 13.5. Wanneer het tijdstip waarop een kennisgeving overeenkomstig artikel 13.4 plaatsvindt na 17.00 uur op een werkdag, of op enig moment op een zaterdag, zondag of feestdag, wordt de kennisgeving geacht te zijn betekend om 9.00 uur op de volgende werkdag.

#### Toepassing van de platformvoorwaarden

- 13.6. Bolt kan, op redelijke wijze en te goeder trouw, vaststellen of er sprake is geweest van een schending van deze Gebruiksvoorwaarden van het Platform. Elk recht of elke discretionaire bevoegdheid die door Bolt krachtens deze Gebruiksvoorwaarden van het Platform wordt toegekend of behouden, kan dienovereenkomstig worden uitgeoefend.
- 13.7. Onverminderd enig ander recht of enige andere discretionaire bevoegdheid waarover Bolt krachtens deze Gebruiksvoorwaarden van het Platform beschikt, kan Bolt op redelijke wijze en te goeder trouw bepalen of bepaald gedrag een verboden manipulatieve praktijk vormt.

#### Geschillen en klachten

- 13.8. Wanneer Bolt een beslissing heeft genomen in verband met deze Gebruiksvoorwaarden van het Platform waarmee u het niet eens bent, kunt u contact opnemen met ons ondersteuningsteam via de Klantapp of via het gedeelte 'meldingen en geschillen' op onze website: <https://bolt.eu/nl-be/legal/notice/>. Bolt zal elke klacht zorgvuldig op een niet-willekeurige en niet-discriminerende wijze behandelen. Wanneer uit een klacht blijkt dat de betwiste beslissing onjuist was, zal Bolt deze opnieuw beoordelen en, indien nodig, zonder onnodige vertraging intrekken.
- 13.9. Overeenkomstig artikel 16 van Verordening (EU) 2022/2065 (Digital Services Act) stelt Bolt een mechanisme ter beschikking voor het melden van onwettige inhoud, dat via de volgende link toegankelijk is: <https://bolt.eu/nl-be/legal/notice/>. Elke melding moet het volgende omvatten: (i) de redenen waarom de inhoud als onrechtmatig wordt beschouwd, (ii) de precieze elektronische locatie ervan, en (iii) de naam en het e-mailadres van de melder, behalve in het geval van inbreuken als bedoeld in de artikelen 3 tot en met 7 van Richtlijn 2011/93/EU. Bolt zal de ontvangst van de melding bevestigen en de melder in kennis stellen van het genomen besluit en de redenen daarvoor, alsmede van de beschikbare rechtsmiddelen overeenkomstig artikel 13.8.
- 13.10. In geval van een geschil kan de Passagier een schriftelijke klacht indienen bij Bolt, alvorens te trachten tot een minnelijke schikking te komen door contact op te nemen met onze klantenservice via de Klantenapp of per e-mail aan [info@bolt.eu](mailto:info@bolt.eu).
- 13.11. Voor zover toegestaan door de toepasselijke wetgeving, zal elk geschil dat voortvloeit uit of verband houdt met deze Gebruiksvoorwaarden van het Platform en dat niet via onze interne regels voor de afhandeling van klachten kan worden opgelost, worden voorgelegd aan de exclusieve bevoegdheid van de rechtbanken van de woonplaats van de Klant, die exclusief bevoegd zijn.
- 13.12. In geval van een geschil dat voortvloeit uit de levering van het Bolt-platform en dat niet kan worden opgelost door middel van rechtstreekse onderhandelingen, kan elke partij voorstellen om een beroep te doen op bemiddeling door een onafhankelijke en onpartijdige bemiddelaar. Daartoe wijst Bolt hierbij de volgende bemiddelaar aan met wie zij bereid is een bemiddelingsprocedure aan te gaan teneinde een buitengerechtelijke regeling van het geschil te bereiken: [Remediëring van consumenten in de Europese Unie](#).

#### Overdracht, novatie en delegatie

- 13.13. U mag geen van uw rechten of verplichtingen uit hoofde van deze Gebruiksvoorwaarden van het Platform afstaan, overdragen of door middel van novatie overdragen zonder onze voorafgaande toestemming, die schriftelijk of uitdrukkelijk via het Bolt-platform moet worden verleend. Elke poging in die zin zonder een dergelijke toestemming wordt als nietig beschouwd.
- 13.14. U stemt ermee in dat Bolt te allen tijde, zonder uw voorafgaande toestemming, zijn rechten en verplichtingen uit hoofde van deze Gebruiksvoorwaarden van het Platform kan afstaan, overdragen of door middel van novatie overdragen, en dat wij de uitvoering van onze verplichtingen kunnen uitbesteden of onze partners of gelieerde ondernemingen kunnen aanwijzen om onze rechten uit hoofde

van deze Voorwaarden uit te oefenen. Dit doet geen afbreuk aan uw rechten noch aan de verplichtingen jegens u krachtens deze Gebruiksvoorwaarden van het Platform.

#### Belasting op de toegevoegde waarde

- 13.15. Alle betalingen, bedragen en sommen die in deze Gebruiksvoorwaarden van het Platform worden vermeld, of worden weergegeven op het Bolt-platform, zijn inclusief alle belastingen, met inbegrip van de toepasselijke belasting over de toegevoegde waarde, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.

#### Interpretatie

- 13.16. Alle titels en benamingen die in deze Gebruiksvoorwaarden van het Platform worden gebruikt, dienen uitsluitend ter verduidelijking en hebben geen invloed op de interpretatie van de bepalingen.

- 13.17. Tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald:

13.17.1. duidt elke verwijzing naar een "artikel" op een artikel van deze Gebruiksvoorwaarden van het Platform;

13.17.2. duidt elke verwijzing naar een "partij" op een partij bij deze Gebruiksvoorwaarden van het Platform, en dienen "partijen" dienovereenkomstig te worden geïnterpreteerd;

13.17.3. omvat het enkelvoud het meervoud en omgekeerd;

13.17.4. omvat elke verwijzing naar een geslacht alle geslachten;

13.17.5. omvat elke verwijzing naar een "persoon" een natuurlijke persoon, een vennootschap, een maatschap, een trust of enige andere rechtspersoon;

13.17.6. hebben de termen "met inbegrip van" of soortgelijke uitdrukkingen geen beperkend karakter.

- 13.18. Indien een bepaling van de Gebruiksvoorwaarden van het Platform door een bevoegde rechterlijke instantie of autoriteit als niet-toepasselijk of ongeldig wordt beschouwd, komen de partijen overeen deze te vervangen door een geldige en toepasselijke bepaling die, voor zover mogelijk, de oorspronkelijke bedoeling en het economische evenwicht van de betreffende bepaling in stand houdt.

- 13.19. In geval van tegenstrijdigheid tussen de Gebruiksvoorwaarden van het Platform en enige andere overeenkomst of regeling tussen u en Bolt, hebben deze Gebruiksvoorwaarden van het Platform voorrang, tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald.

- 13.20. Bolt treedt op als exploitant van een onlineplatform dat bemiddelings- en koppelingsdiensten aanbiedt. In dit verband geldt het volgende:

13.20.1. Geen enkele bepaling in de Gebruiksvoorwaarden van het platform heeft tot doel of tot gevolg dat aan Dienstverleners of Chauffeurs een verplichting wordt opgelegd om Vervoersdiensten te verlenen, noch dat er een arbeidsverhouding met Bolt tot stand komt.

13.20.2. Indien een bepaling van de Gebruiksvoorwaarden van het Platform zodanig zou worden uitgelegd dat deze een dergelijke persoonlijke verplichting of het bestaan van een arbeidsverhouding met Bolt impliceert, komen de partijen overeen deze te vervangen door een geldige en toepasbare bepaling die deze implicatie wegneemt, waarbij, voor zover mogelijk, de oorspronkelijke bedoeling en het economische evenwicht van de relatie zoveel mogelijk in stand worden gehouden.

#### Toepasselijk recht

- 13.21. Voor zover dit krachtens het toepasselijke recht is toegestaan, vallen deze Gebruiksvoorwaarden van het Platform en uw gebruik van het Bolt-platform onder het Estse recht, onverminderd dwingende bepalingen van het Belgische recht, en worden zij in overeenstemming daarmee geïnterpreteerd.

### 14. Woordenlijst van de gebruikte termen

In het kader van deze Gebruiksvoorwaarden van het Platform hebben de volgende termen de hieronder aangegeven betekenis:

- 14.1. **"Klantenapp"** verwijst naar de mobiele app(s) die door Bolt ter beschikking worden gesteld en waarmee Klanten Vervoersdiensten bij Dienstverleners kunnen aanvragen.

- 14.2. **"Bolt"** ("wij"/"onze") verwijst naar Bolt Operations OÜ, een vennootschap met beperkte aansprakelijkheid naar Ests recht, geregistreerd onder nummer 14532901, met maatschappelijke zetel te Vana-Lõuna tn 15, Tallinn 10134, Republiek Estland, met een vestiging in België, in de Marsveldstraat5, 1050 Brussel.
- 14.3. **"Categorieën"** verwijst naar de categorieën van Vervoersdiensten die via het Bolt-platform op de betreffende markt beschikbaar zijn (waaronder bijvoorbeeld categorieën van "elektrische" of "premium" voertuigen kunnen vallen) en "Categorie" verwijst naar een van deze categorieën.
- 14.4. **"Chauffeur"** betekent elke natuurlijke persoon die bij Bolt is geregistreerd om toegang te krijgen tot mogelijkheden om Vervoersdiensten te verlenen namens een Dienstverlener.
- 14.5. **Onder "Klant"** wordt verstaan: elke natuurlijke persoon die een aanvraag indient voor Vervoersdiensten (en die daarvan gebruik kan maken).
- 14.6. **"Discriminerend gedrag"** duidt op elk gedrag – met inbegrip van uitspraken, handelingen of behandelingen – dat blijkt geeft van vooringenomenheid, vooroordelen of vijandigheid op grond van beschermde kenmerken zoals ras of etnische afkomst, nationaliteit, geslacht, seksuele geaardheid, genderidentiteit, godsdienst, handicap of leeftijd.
- 14.7. **"Gebruiksvoorwaarden van het Platform"** duidt op het geheel van deze algemene voorwaarden met de titel "Gebruiksvoorwaarden van het Platform voor Vervoersdiensten": "Klanten (België)".
- 14.8. **"Bedenktijd"** duidt, indien van toepassing, op de periode van twee (2) minuten vanaf het moment waarop een Chauffeur aangeeft bereid te zijn Vervoersdiensten aan de betreffende Klant te verlenen (dat wil zeggen wanneer de Klant in contact is gebracht met een Chauffeur).
- 14.9. **"Annuleringskosten"** betekent de kosten die door de Dienstverleners aan de Klanten in rekening worden gebracht wanneer de Klant zijn aanvraag annuleert of na afloop van de toepasselijke bedenktijd geen overeenkomst voor Vervoersdiensten sluit, overeenkomstig de artikelen 5.13 en 5.14.
- 14.10. **"Schoonmaakkosten"** betekent de kosten die door de Dienstverleners aan de Klanten in rekening worden gebracht wanneer een Passagier een voertuig heeft vervuild tijdens de levering van Vervoersdiensten, overeenkomstig artikel 5.15.
- 14.11. **"Tolheffingen"** duidt de bedragen aan die bovenop de Prijs aan de Dienstverleners worden betaald wanneer de route van de Vervoersdiensten extra kosten of beperkingen met zich meebrengt (zoals tolbruggen, files of parkeerkosten op luchthavens).
- 14.12. **"Betaalmiddel"** verwijst naar uw betaalmiddel voor het verrichten van betalingen via het Bolt-platform. Dit moet een geldige creditcard of betaalkaart zijn (of een ander door het Bolt-platform geaccepteerde betaalmiddel) die op uw naam staat of die u bevoegd bent te gebruiken, vergezeld van de bijbehorende factuurgegevens, zoals uw factuuradres.
- 14.13. **"Betalingen"** verwijst naar alle Prijzen, Tolheffingen, Annuleringskosten en Schoonmaakkosten (geheel of gedeeltelijk) die u aan de Dienstverleners verschuldigd bent, evenals eventuele fooien in verband met de Vervoersdiensten, welke u overeenkomt te betalen via het Bolt-platform.
- 14.14. **"Passagier"** betekent elke natuurlijke persoon die als passagier wordt vervoerd (of moet worden vervoerd) in het kader van de levering van Vervoersdiensten.
- 14.15. **"Reserveringsperiode"** duidt de betreffende periode aan die begint wanneer een Chauffeur (via de App Chauffeur) aangeeft dat hij Vervoersdiensten aan een Klant wil verlenen (zoals aan Klanten wordt weergegeven via het Bolt-platform) en eindigt bij het begin van de ritperiode of, indien dit eerder plaatsvindt, op het moment dat de aanvraag voor een Vervoersdienst wordt geannuleerd of geweigerd.
- 14.16. **"Ritduur"** duidt de betreffende periode aan die begint wanneer de Chauffeur op de reserveringslocatie aankomt en de Vervoersdiensten van start gaat door de Klant (of de Passagier, indien van toepassing) op te halen en ermee in te stemmen hem of haar naar de gevraagde bestemming te vervoeren, en eindigt wanneer de Vervoersdiensten worden beëindigd of om enige andere reden worden stopgezet.
- 14.17. **"Dienstaanvraagperiode"** duidt gezamenlijk (in verband met een aanvraag voor Vervoersdiensten) de reserveringsperiode en de ritduur aan.
- 14.18. **"Bolt-platform"** verwijst naar de gehele technologische infrastructuur die door Bolt ter beschikking wordt gesteld – met inbegrip van de Klantenapp – en die wordt gebruikt om het online koppelen van Vervoersdiensten te vergemakkelijken, in overeenstemming met deze Gebruiksvoorwaarden van het Platform, en via welke andere tools, functionaliteiten of diensten kunnen worden aangeboden of bemiddeld.

- 14.19. **"Verboden Manipulatief Gedrag"** betekent elk gebruik van het Bolt-platform waaruit een intentie blijkt — of een poging daartoe — om een persoon of het Bolt-platform zelf te manipuleren, te misbruiken of schade toe te brengen, of om op ongepaste wijze gebruik te maken van of te voldoen aan de criteria van een door Bolt aangeboden aanbieding, met inbegrip van, maar niet beperkt tot: het aanvragen, accepteren of uitvoeren van Vervoersdiensten op een wijze die buitensporig, kunstmatig of abnormaal gecoördineerd lijkt; en herhaaldelijk gedrag dat duidelijk bedoeld is om een daadwerkelijke aanvraag voor Vervoersdiensten of een daadwerkelijke intentie om deze uit te voeren te vervalsen.
- 14.20. **"Dienstverlener"** duidt elke natuurlijke of rechtspersoon aan die op het Bolt-platform is geregistreerd om in België toegang te krijgen tot mogelijkheden om voor eigen rekening Vervoersdiensten te verlenen.
- 14.21. **"Prijs"** betekent het bedrag dat moet worden betaald voor de levering van de Vervoersdiensten.
- 14.22. **"Vervoersdiensten"** duidt op personenvervoersdiensten met Chauffeur op aanvraag, die door Dienstverleners aan klanten worden geleverd en via het Bolt-platform worden georganiseerd.
- 14.23. **"Gebruikers"** verwijst naar alle gebruikers en begunstigten van het Bolt-platform, met inbegrip van alle Dienstverleners, Chauffeurs, Klanten en Passagiers.
- 14.24. **"U"** (of "jullie") verwijst naar een Klant die aan deze Gebruiksvoorwaarden van het Platform is onderworpen.

**Einde van de Gebruiksvoorwaarden van het Platform**