

Opći uvjeti za vozače (na snazi od 01.01.2025.)

Izvanmrežnu verziju ovih uvjeta za svoju evidenciju i buduću upotrebu možete preuzeti [Ovdje](#). Ovi Opći uvjeti utvrđuju glavne uvjete i odredbe koje se primjenjuju i koji uređuju korištenje Bolt usluga.

Da biste pružali Uslugu prijevoza koristeći Bolt Platformu morate pristati na uvjete i pravila navedena u nastavku.

## 1. DEFINICIJE

1.1. Bolt (također naveden kao "mi", "naše" ili "nama") – Bolt Operations OÜ, društvo s ograničenom odgovornošću osnovano i registrirano u skladu sa zakonima Republike Estonije s registracijskim brojem 14532901, poslovna adresa Vana-Lõuna tn 15, Tallinn 10134, Republika Estonije ili druga društva Bolt grupe, ili partneri s kojima surađujemo na područjima gdje Bolt usluga se ne pruža od strane Bolt Operations OÜ t. Popis društava i partnera Bolt grupe dostupan je na sljedećoj stranici <https://bolt.eu/cities/>.

1.2. Bolt Usluge – usluge koje pruža Bolt, uključujući pružanje i održavanje Bolt Aplikacije, Bolt Platforme, In-app plaćanja, korisničke podrške, komunikacije između Vozača i Putnika i ostale slične usluge.

1.3. Bolt Aplikacija – aplikacija za pametni telefon ili internet aplikacija kojom Vozači i Putnici traže i primaju Usluge prijevoza.

1.4. Bolt Platforma – tehnologija koja spaja Putnike s Vozačima kako bi im pomogla da se učinkovitije kreću po gradu.

1.5. Putnik – osoba koja traži Usluge transporta koristeći Bolt Platformu.

1.6. Pružatelj usluga prijevoza ili Vozač (također „Vi”) – pravna osoba, obrt - agregator koji pruža Uslugu prijevoza putem Bolt Platforme. Svaka osoba ovlaštena od strane Pružatelja usluga prijevoza za pružanje usluge u ime Pružatelja usluga prijevoza ili zaposlenik Pružatelja usluga prijevoza će dobiti osobni Bolt Račun Vozača za korištenje Bolt Aplikacije i Bolt Platforme.

1.7. Ugovor – ovaj ugovor između Pružatelja usluga prijevoza i Bolta u vezi s korištenjem Bolt usluge koji se sastoji od:

1.7.1. ovih Općih uvjeta;

1.7.2. posebnih uvjeta prikazanih u Bolt Aplikaciji, npr. u vezi s informacijama o cijenama ili opisima usluga;

1.7.3. smjernice za Vozače; te

1.7.4. drugih uvjeta koji se spominju u ovom Ugovoru i koji se mogu povremeno mijenjati.

1.8. Naknada za vožnju – naknada koju je Putnik dužan platiti Pružatelju usluga prijevoza za pružanje Usluge prijevoza.

1.9. Bolt Naknada – naknada koju je Pružatelj usluga prijevoza dužan platiti Bolt-u za korištenje Bolt Platforme.

1.10. In-app plaćanje – kartice, plaćanje putem mobilnog operatera i drugi načini plaćanja (Bolt Business itd.) koje Putnik koristi putem Bolt Aplikacije za plaćanje Usluga prijevoza.

1.11. Bolt Račun Vozača – pristup internetskoj stranici koja sadrži informacije i dokumente o korištenju Bolt Usluga tijekom pružanja Usluga prijevoza, uključujući računovodstvenu dokumentaciju. Pružatelj usluga prijevoza i Ovlaštene osobe mogu pristupiti Bolt Računu Vozača na <https://partners.bolt.eu> na način da unese svoje korisničko ime i zaporku.

1.12. Napojnica – novčani iznos zahvale Putnika dan njihovom slobodnom voljom povrh iznosa Naknade za vožnju.

1.13. Ovlaštene osobe - zaposlenici ili podugovaratelji Pružatelja usluga prijevoza koji su

ovlašteni od strane Pružatelja usluga prijevoza pružati uslugu prijevoza u ime Pružatelja usluga prijevoza

1.14. Usluge prijevoza– usluga prijevoza koju Pružatelj usluga prijevoza ili Ovlaštene osobe u ime Pružatelja usluga prijevoza pružaju Putniku čiji je zahtjev za vožnju Pružatelj usluga prijevoza ili Ovlaštena osoba prihvatila putem Bolt Aplikacije.

## **2. SKLAPANJE UGOVORA**

2.1. Prije korištenja Bolt usluga morate se prijaviti na način da u zahtjevu za prijavu na internetskoj stranici dostavite tražene podatke i učitajte potrebnu dokumentaciju na način na koji Vas zatražimo. Po uspješnom završetku prijave, izdat ćemo Vam osobni račun dostupan putem korisničkog imena i zaporke.

Klikom na gumb "Prijava" koji se nalazi na dnu zahtjeva za prijavu, izjavljujete i jamčite da:

2.1.1 prema važećim pravnim aktima, imate pravo sklopiti ugovor s nama za korištenje Bolt Platforme radi pružanja Usluga prijevoza;

2.1.2. pažljivo ste proučili, u potpunosti razumjeli i pristajete biti obvezani ovim Općim uvjetima, uključujući i sve obveze koje proizlaze iz ovdje navedenog i Ugovora;

2.1.3. sve informacije koje ste nam predložili i dostavili su istinite, točne i potpune;

2.1.4. održavat ćete Bolt Račun Vozača točnim i informacije na profilu uvijek ažuriranima;

2.1.5. nećete ovlastiti druge osobe da koriste Vaš Bolt Račun Vozača, niti ga prenijeti ili dodijeliti drugoj osobi;

2.1.6. nećete koristiti Bolt Uslugu za neovlaštene ili nezakonite svrhe niti narušiti ispravno funkcioniranje Bolt usluga;

2.1.7. cijelo vrijeme ćete se u potpunosti pridržavati svih zakona i propisa koji se primjenjuju u državi u kojoj pružate Uslugu prijevoza, uključujući (ali ne ograničavajući se na) zakone koji uređuju usluge putničkog prijevoza;

2.1.8. svjesni ste da Bolt ima pravo podijeliti s nadležnim poreznim tijelima sve informacije propisane Direktivom Vijeća (EU) 2021/514 od 22. ožujka 2021. o izmjeni Direktive 2011/16/EU o administrativnoj suradnji u području oporezivanja, uključujući, ali ne ograničavajući se na bilo koju naknadu uplaćenu ili dodijeljenu Vozaču u vezi s aktivnostima koje se provode putem Bolt Platforme. Ako ne pružite podatke potrebne prema gore navedenoj Direktivi nakon dva podsjetnika nakon početnog zahtjeva od strane Bolta, ali ne prije isteka 60 dana, Bolt ima pravo (i) ukinuti Vaš račun i spriječiti Vas da ponovno registrirate na Bolt Platformi ili (ii) uskratiti plaćanje Naknade za vožnju sve dok ne pružite tražene podatke.

2.1.9. jamčite da su sve Ovlaštene osobe od strane Pružatelja usluga prijevoza u potpunosti upoznate s ovim Općim uvjetima te da će se istih u cijelosti pridržavati, u suprotnom će Pružatelj usluga prijevoza odgovarati za svako kršenje od strane njegovih Ovlaštenih osoba.

2.2. Prilikom ispunjavanja podataka o plaćanju nakon registracije dužni ste dostaviti Vaše bankovne podatke Pružatelja usluga prijevoza. Ako ste pravna osoba, morate upisati bankovni račun društva. Mi prenosimo Naknade za plaćanje unutar Aplikacije na bankovni račun koji ste unijeli. Mi nismo odgovorni ni za kakve netočne transakcije u slučaju da ste unijeli pogrešne bankovne podatke.

2.3. Nakon ispunjavanja zahtjeva za prijavu, dobit ćete e-mail s dodatnim uvjetima koji moraju biti ispunjeni kako bi se koristili Bolt Uslugama. Ovi uvjeti mogu uključivati dostavu pisanih potvrda ili ovjerenih preslika kaznenih evidencija, fiskalnih certifikata, valjane vozačke dozvole, potvrde o zadovoljavajućem tehničkom stanju vozila, završetak tečaja, posjedovanje mobilnog uređaja koji podržava GPS i druge uvjete navedene u odgovarajućoj e-mailu. Nepoštivanje spomenutih uvjeta i odredaba može rezultirati raskidom Ugovora i gubitkom prava na korištenje Bolt Usluga.

2.4. Slažete se da u određenim gradovima ili državama Bolt Operations OÜ može prenijeti bilo koju od naših obveza koje proizlaze iz Općih uvjeta na društvo i/ili partnere Bolt grupe. To uključuje, između ostalog, prijenos prava i obveza u vezi s pregledom dokumenata koji se odnose na zahtjeve za prijavu, obuku, naplatu Bolt Naknade, prosljeđivanje Vama dospjelih pristojbi, posredovanje u vezi s In-app plaćanjem, licenciranje Bolt Aplikacije, itd. Detalji o društvima i partnerima Bolt dostupni su na ovoj internet stranici <https://bolt.eu/cities>.

2.5. Registriranje računa kao Pravna osoba (tj. kao društvo). Smatrat ćete se pravnom osobom, ako je primatelj naknada označen kao pravna osoba u detaljima plaćanja (koji su dostupni na Bolt Računu Vozača). U tom slučaju, navedena pravna osoba se smatra pružateljem usluga prijevoza i ugovorna strana ovih Općih uvjeta, Ugovora i svih dodatnih ugovora. Samo određena Ovlaštena fizička osoba naznačena u postupku prijave može doista pružati Usluge prijevoza. Navedena Ovlaštena osoba može koristiti račun Vozača samo ako je pročitala i pristala biti obvezana ovim Općim uvjetima i bilo kojoj daljnjoj dokumentaciji koja je dio Ugovora.

**PRUŽATELJ USLUGA PRIJEVOZA NAVEDEN U PODACIMA ZA PLAĆANJE I NJEGOVA OVLAŠTENNA OSOBA KOJA DOISTA PRUŽA USLUGU PRIJEVOZA KORISTEĆI BOLT RAČUN SOLIDARNO SU ODGOVORNI ZA SVE POVREDE OPĆIH UVJETA I SPORAZUMA KOJE POČINI OVLAŠTENNA OSOBA.**

### **3. PRAVO KORIŠTENJA BOLT APLIKACIJE I BOLT RAČUNA VOZAČA**

3.1. Licencija za korištenje Bolt Aplikacije i Bolt Računa Vozača. Ovime Vam dodjeljujemo licenciju za korištenje Bolt Aplikacije i Bolt Računa Vozača. Licencija Vam ne daje pravo na podlicenciranje ili prijenos bilo kakvih prava trećoj osobi osim vašim Ovlaštenim osobama.

3.2. Pri korištenju Bolt aplikacije i / ili Bolt Računa Vozača Pružateljii usluga prijevoza i/ili njihove Ovlaštene osobe ne smijete:

3.2.1. dekompilirati, obrnutim postupkom konstruirati ili na neki drugi način pokušati doći do izvornog koda Bolt Aplikacije, Bolt Računa Vozača ili drugog softvera Bolta;

3.2.2. izmijeniti Bolt Aplikaciju ili Bolt Račun Vozača na bilo koji način ili oblik ili koristiti modificirane inačice Bolt Aplikacije ili Bolt Računa Vozača;

3.2.3. prenositi datoteke koje sadrže viruse, oštećene datoteke ili bilo koji drugi program koji mogu oštetiti ili negativno utjecati na operacije na Bolt Platformi;

3.2.4. pokušati neovlašteno pristupiti Bolt Aplikaciji, Bolt Računu Vozača ili bilo kojoj drugoj Bolt Usluzi.

3.3. Ovdje navedena licencija automatski se ukida istodobno s otkazom Ugovora. Nakon prestanka važenja Ugovora morate odmah prestati koristiti Bolt Aplikaciju i Bolt Račun Vozača i imamo pravo blokirati i izbrisati Vaš Bolt Račun Vozača bez prethodne obavijesti.

3.4. Upotreba oznake Bolt. Dodatno, Vam možemo dati oznake, naljepnice, ili druge znakove koji se odnose na brend Bolt ili na neki drugi način naznačuju da koristite Bolt Platformu.

Dajemo Vam neekskluzivnu i neprenosivu licenciju, koja se ne može podlicencirati, za korištenje takvih znakova isključivo da biste naznačili da pružate Usluge prijevoza putem Bolt Platforme. Nakon raskida Ugovora, morate odmah ukloniti i baciti sve znakove koji se odnose na brend Bolt.

3.5. Sva autorska prava i žigovi, uključujući izvorni kod, baze podataka, logotipove i vizualno uređenje vlasništvo su Bolt -a i zaštićeni su autorskim pravom, zakonima o žigu i/ili zaštiti poslovne tajne te odredbama međunarodnih sporazuma. Korištenjem Bolt Platforme ili bilo koje druge Bolt Usluge ne stječete nikakva prava vlasništva na bilo kojem intelektualnom vlasništvu.

### **4. PRUŽANJE USLUGA PRIJEVOZA**

4.1. Obveze Pružatelja usluga prijevoza i njihovih Ovlaštenih osoba. Ovim jamčite da ćete Vi i

vaše Ovlaštene osobe Usluge prijevoza pružati u skladu s Općim uvjetima, Ugovorom, kao i zakonima i propisima koji su mjerodavni u državi u kojoj pružate Usluge prijevoza.

Napominjemo da ste u cijelosti odgovorni za svako kršenje bilo kojeg nacionalnog zakona i propisa u vezi s pružanjem Usluge prijevoza.

4.2. Morate posjedovati sve dozvole (uključujući i valjanu vozačku dozvolu), licencije, osiguranje automobila, osiguranje od odgovornosti (ako je primjenjivo), registracije, potvrde i ostalu dokumentaciju koja je potrebna u skladu s mjerodavnim zakonodavstvom primjenjivim na pružanje Usluge prijevoza. Vaša je obveza održavati valjanost svih gore navedenih dokumenata. Bolt zadržava pravo da od Vas zatraži predocjenje dokaza i podnošenje na pregled svih potrebnih licencija, dozvola, odobrenja, ovlasti, registracija i potvrda.

4.3. Usluge prijevoza morate pružati profesionalno u skladu s poslovnom etikom koja se primjenjuje na pružanje takvih usluga i nastojati izvršiti zahtjev Putnika u najboljem interesu Putnika. Između ostalog,

(i) morate ići rutom koja je najjeftinija za Putnika, osim kada Putnik izričito zahtijeva drukčije,

(ii) ne smijete izvršiti nikakva neovlaštena stajanja,

(iii) ne smijete imati druge putnike u vozilu osim Putnika i putnika koji su u pratnji Putnika,

(iv) morate se pridržavati svih mjerodavnih prometnih zakona i propisa, tj. ne smijete izvršiti nikakve radnje koje bi mogle ometati vožnju ili uočavanje prometnih uvjeta, uključujući držanje telefona u ruci dok je vozilo u pokretu, te

(v) morate voditi posebnog računa o tome da svojim radnjama ni na koji način ne ugrozite sigurnost Putnika i/ili suputnika tijekom vožnje i/ili tijekom neposrednog kontakta s njima.

4.4. Zadržavate isključivo pravo utvrđivanja kada želite pružati Usluge prijevoza. Po vlastitom nahođenju prihvatit ćete, odbiti ili zanemariti zahtjeve za Usluge prijevoza koje su izvršili Putnici.

4.5. Troškovi koji Vam nastanu tijekom pružanja Usluga prijevoza. Obvezni ste o vlastitom trošku osigurati i održavati svu opremu i sredstva potrebna za pružanje Usluga prijevoza, uključujući automobil, pametni telefon, itd. Također ste odgovorni za plaćanje svih troškova koji Vam nastanu tijekom pružanja Usluga prijevoza, uključujući, a ne ograničavajući se na, gorivo, troškove paketa podatkovnog prometa, pristojbe, amortizaciji vozila, osiguranje, odgovarajući porez na dobit i plaće, itd. Napominjemo da korištenje Bolt aplikacije može izazvati potrošnju velike količine mobilnih podataka u Vašem paketu podatkovnog prometa. Stoga Vam preporučujemo da se pretplatite za paket podatkovnog prometa s neograničenim ili vrlo visokim kapacitetom uporabe podatkovnog prometa.

4.6. Naknada za vožnju. Imate pravo naplatiti Naknadu za vožnju u svakom slučaju kada prihvatite zahtjev Putnika na Bolt platformi te izvršite Uslugu prijevoza na način na koji je naručena (tj. Naknade za vožnju). Naknada za vožnju izračunava se na temelju utvrđene osnovice Naknade za vožnju, udaljenosti određene vožnje na način na koji ju je utvrdio uređaj na temelju GPS-a i trajanja određene vožnje. Osnovna Naknada za vožnju može varirati ovisno o situaciji na lokalnom tržištu. Možete pregovarati o Naknadi za vožnju tako da nam pošaljete odgovarajući zahtjev koji je potpisan ili digitalno ili vlastoručno. Osim toga, uvijek ćete imati pravo naplatiti Putniku manje od Naknade za vožnju naznačene u Bolt aplikaciji. Međutim, naplaćivanje Putniku manjeg iznosa od onog navedenog u Bolt aplikaciji ne umanjuje Bolt naknadu.

4.7. Unaprijed ugovorena naknada (Upfront Fare). Putniku se može ponuditi da koristi mogućnost vožnje koja putniku dopušta na fiksnu cijenu za određenu uslugu prijevoza koju ste vi pružili (npr. Unaprijed ugovorena naknada (Upfront Fare)). Unaprijed ugovorena naknada (Upfront Fare) priopćava se Putniku putem Bolt aplikacije prije početka vožnje, a vama, kada je vožnja prihvaćena ili na kraju vožnje. Naknada za vožnju izračunata u skladu s točkom 4.6. primjenjuje se umjesto Unaprijed ugovorene naknada (Upfront Fare) ako putnik promijeni

odredište tijekom vožnje, vožnja traje znatno dulje od procijenjene zbog prometa ili drugih čimbenika, ili kada druge neočekivane okolnosti materijalno utječu na karakteristike vožnje (npr. ruta se koristi tamo gdje se primjenjuje cestarina).

4.8. Na tržištima s Plaćanjem unutar aplikacije (In-App Payment), ko utvrdite da je došlo do pogreške u obračunu Naknade za vožnju i želite ispraviti obračun Naknade za vožnju, morate podnijeti zahtjev u odjeljku "Pregled Cijene" („Fare Review“) unutar Bolt Aplikacije. Ako zahtjev u odjeljku "Pregled Cijene" unutar Bolt Aplikacije nije podnesen, tada Bolt neće izvršiti ponovni obračun Naknade za vožnju niti će Vam nadoknaditi pogrešku koja je nastala u obračunu Naknade za vožnju.

4.9. Bolt može prilagoditi iznos Naknade za vožnju za izvršenu određenu narudžbu ako uočimo kršenje (poput vožnje dužom rutom ili nezaustavljanje taksimetra unutar Bolt Aplikacije nakon što su Usluge prijevoza izvršene) ili u slučaju utvrđivanja tehničke greške koja utječe na konačnu Naknadu za vožnju. Bolt također može umanjiti ili poništiti Naknadu za vožnju u slučaju kada imamo opravdani razlog sumnjati u prijevaru ili Putnik podnese pritužbu zbog Vašeg kršenja pravila. Bolt svoje pravo umanjenja ili poništenja Naknada za vožnju koristit će isključivo na razuman i opravdan način.

4.10. Putnik može platiti Naknadu za vožnju za usluge prijevoza bilo izravno Vama ili putem In-app plaćanja kako je opisano u Članku 6. ovih Općih uvjeta. U slučaju da Putnik Naknadu za vožnju plati izravno Vama, Vi ste obvezni naplatiti Naknadu za vožnju. U slučaju da Putnik propusti ili odbije platiti, Bolt će, u Vaše ime poslati Putniku obavijest o dugu. Takva ovlast proizlazi iz ovlaštenja platnog agenta koja je dana Boltu i ne znači da je Bolt obavezan nadoknaditi Naknadu za vožnju koju Putnik nije platio. Ako putnici u vozilu ne pristaju platiti Naknadu za vožnju za pružanje Usluge prijevoza, Naknadu za vožnju platit će Putnik koji je naručio pružanje Usluge prijevoza. Ako Putnik opravdano odbije platiti Naknadu za vožnju zbog toga što su Vaše informacije navedene u Bolt Aplikaciji netočne, tada Vam Bolt neće nadoknaditi takav trošak.

4.11. Napojnice. Na određenim tržištima Putniku se može dati mogućnost da Vam da Napojnicu nakon uspješno izvršene Usluge prijevoza. Putnik može dati Napojnicu jedino na način koji je odobrio Bolt za davanje Napojnice. Iznos Napojnice neće utjecati na iznos Bolt Naknade i Bolt neće naplaćivati proviziju na iznos Napojnice dan od strane Putnika. Dužni ste u potpunosti ispuniti sve porezne obveze u vezi s primanjem Napojnice. Mi možemo ograničiti najviši iznos Napojnice prema vlastitom nahođenju.

4.12. Računi. Nakon svakog uspješnog pružanja Usluge prijevoza, Bolt će izraditi i proslijediti račun Putniku koji se sastoji od sljedećih informacija: tvrtke/naziva Pružatelja usluge prijevoza mjesta poslovanja, imena i prezimena Ovlaštene osobe, slike Ovlaštene osobe, br. dozvole za uslugu (ako je primjenjivo), registracijskog broja vozila, datuma, vremena, početne i završne lokacije, trajanja i dužine, Naknade za vožnju i Naknade za vožnju koja je plaćena za pružanje Usluge prijevoza. Račun za svako pružanje Usluge prijevoza dostupan Vam je putem Bolt Računa Vozača.

4.13. Naknada za otkazivanje i naknada za čekanje. Putnik može otkazati zahtjev za uslugu prijevoza koju je vozač prihvatio putem Bolt Aplikacije. Vozač ima pravo na Naknadu za otkazivanje usluge prijevoza (Naknada za otkazivanje) u slučaju da putnik otkaže prihvaćeni zahtjev za uslugu prijevoza nakon određenog vremenskog razdoblja utvrđenog u Bolt Aplikaciji.

4.14. Ako tijekom pružanja Usluga prijevoza Putnik ili njegovi suputnici iz nemara oštete vozilo ili njegovu opremu (između ostalog, na način da ostave mrlje ili zaprljaju vozilo ili uzrokuju smrad unutar vozila) imat ćete pravo zahtijevati od Putnika plaćanje novčane kazne do 50 EUR i tražiti naknadu svake štete koja premašuje iznos novčane kazne. Ako Putnik ne pristane platiti novčanu kaznu i/ili nadoknaditi štetu, morate obavijestiti nas i tada ćemo pokušati u Vaše ime od

Putnika naplatiti novčanu kaznu i/ili odgovarajuće troškove. Međutim, napominjemo da ne preuzimamo nikakvu odgovornost za izravnu ili neizravnu štetu u vezi s čišćenjem ili održavanjem vozila koju je uzrokovao Putnik.

4.15. Vaše porezne obveze. Ovime potvrđujete da ste obvezni u potpunosti ispuniti sve porezne obveze koje za vas nastanu na temelju primjenjivih zakona u vezi s pružanjem Usluga prijevoza, uključujući

(i) plaćanje poreza na dohodak, poreza na socijalno osiguranje/davanja ili bilo koji druge primjenjive poreze i

(ii) ispuniti sve obveze prema zaposlenicima i prijave kod porezne uprave za računovodstvene obračune i prijenose pri odgovarajućim državnim tijelima kako je propisano mjerodavnim zakonima.

U slučaju da nam nadležno porezno tijelo dostavi valjani zahtjev kojim traži da im dostavimo podatke u vezi Vašeg poslovanja, možemo nadležnim poreznim tijelima dostaviti podatke u vezi Vašeg poslovanja u mjeri u kojoj je predviđeno valjanim zakonskim aktima.

Nadalje, obvezni ste pridržavati se svih mjerodavnih poreznih propisa koji mogu biti primjenjivi u vezi s pružanjem Usluga prijevoza. Ovime ste suglasni naknaditi Boltu sve državne pristojbe, potraživanja, plaćanja, novčane kazne ili druge porezne obveze koje nastanu Boltu u vezi s obvezama koje proizlaze iz mjerodavnih poreznih propisa koje niste ispunili (uključujući plaćanje poreza na dohodak i socijalnih davanja/poreza).

4.16. Ovlaštenje Vozača da izda račun. Bolt ima pravo izdati račun u vaše ime Putniku kako bi vam naknadili bilo koju Naknade za vožnju, ugovornu kaznu ili naknadu koju vam proslijedi Bolt. Račun će vam biti dostupan putem Bolt Računa Vozača.

4.17. Ako se bilo koja informacija koju vi ili Ovlaštene osobe koje djeluju u vaše ime daju Boltu smatra nezakonitim sadržajem prema važećim zakonima ili je na drugi način u suprotnosti s ovim Općim uvjetima, Bolt pridržava pravo:

(i) ukloniti, onemogućiti pristup ili degradirati takav sadržaj,

(ii) obustaviti, prekinuti ili ograničiti bilo koju novčanu isplatu koju vam Bolt duguje,

(iii) suspendirati ili prekinuti Bolt usluge u cijelosti ili djelomično, i/ili

(iv) suspendirati ili zatvoriti vaš Bolt Racun Vozača ili vase Ovlaštene osobe

4.18. Sav sadržaj koji ste vi ili bilo koja osoba ovlaštena djelovati u vaše ime prenijeli na Bolt platformu podlozan je isključivoj odgovornosti Pružatelja usluga prijevoza, a Bolt nema obvezu aktivno pratiti ili pregledavati takav sadržaj. Unatoč tome, Bolt ima pravo ukloniti svaki navodno nezakoniti sadržaj prema vlastitom nahođenju i nakon primitka obavijesti i/ili naloga o postojanju takvog sadržaja na Bolt platformi. Ako se Pružatelj usluga prijevoza ne slaže s odlukom Bolta o uklanjanju sadržaja, Pružatelj usluga prijevoza isključivo je odgovoran za pružanje dodatnih informacija o tome zašto sadržaj nije nezakonit ili nekompatibilan s ovim Općim uvjetima unutar Bolt internog postupka za rješavanje pritužbi.

4.19. Kako bi se osigurala sigurnost na Bolt platformi, ni vama niti Ovlaštenim osobama koje djeluju u vaše ime nije dopušteno nositi zabranjene predmete dok koristite Bolt aplikaciju i Bolt usluge, osim ako nije drugačije navedeno u primjenjivim zakonima. Pružatelj usluga prijevoza može odbiti pružanje usluga prijevoza neovlaštenom posjedniku zabranjenih predmeta. Bolt može u bilo kojem trenutku prekinuti pružanje Bolt usluga Pružatelju usluga prijevoza i, ovisno o slučaju, Ovlaštenim osobama koje djeluju u ime Pružatelja usluga prijevoza, koji nisu u skladu s ovim odjeljkom ovih Uvjeta i primjenjivim zakonima, i prijaviti vlastima neovlašteno korištenje zabranjenih predmeta. Zabranjeni predmeti uključuju, između ostalog:

4.19.1. vatreno oružje i njegove dijelovi, streljivo, oružje za blizinu, drugi predmeti posebno namijenjeni za napad i obranu;

4.19.2. zapaljive, zapaljive, eksplozivne i radioaktivne ili druge ionizirajuće tvari, streljivo, plin,

zarazni, otrovni ili korozivni materijali koji po svojoj prirodi mogu predstavljati opasnost za okoliš;

4.19.3. droge i druge psihotropne tvari koje podliježu posebnom nadzoru sukladno zakonu;

4.19.4. bilo koji drugi predmeti koji nisu dopušteni za nošenje ili prijevoz prema zakonu i predmeti koji se ne mogu nositi ili prevoziti bez dodatnih dozvola, dozvola i odobrenja.

4.20. Prilikom pružanja usluga prijevoza, morate osigurati da vi ili vaše Ovlaštene osobe ne:

4.20.1. stvarate nepotrebne sigurnosne rizike za Putnike;

4.20.2. koristite ili potičete nasilje, seksizam, rasizam ili diskriminaciju u bilo kojem obliku; i/ili

4.20.3. uzrokuje ili dopuštate materijalnu nepotrebnu nelagodu Putnicima.

4.21. Ne smijete koristiti (niti dopustiti korištenje) Bolt usluga ili Bolt Aplikacije na način koji:

4.21.1. nije u skladu s iskrenom namjerom pružanja Usluga prijevoza (na primjer, opetovano prihvatanje Usluga prijevoza bez poduzimanja koraka za izvršenje tih usluga);

4.21.2. značajno ometa ili prekida dogovor i/ili izvršenje usluga prijevoza drugih korisnika (na primjer, pretjerano pokazivanje spremnosti za pružanje usluga prijevoza, ali potom odlučivanje da se te usluge ne izvrše).

4.22. Imate pravo odbiti ili uskratiti pružanje Usluga prijevoza u bilo kojem trenutku (sukladno klauzuli 4.21).

4.23. Ne smijete koristiti (niti dopustiti korištenje) Bolt platforme ili Bolt usluga na način koji:

4.23.1. je protuzakonit;

4.23.2. ukazuje na: protuzakonitu svrhu; ili manipulaciju i/ili iskorištavanje financijskih podataka (ili podataka općenito).

4.24. Vaše ostale pravne obveze. Pružatelj usluga prijevoza jamče da imaju valjane ugovore o radu ili druge zakonski primjenjive ugovore s svim Ovlaštenim osobama. U slučaju da Boltu nastane ili zaprijeti bilo kakva materijalna ili nematerijalna šteta zbog kršenja radnopravnih propisa od strane Pružatelja usluga prijevoza prema Ovlaštenim osobama, Pružatelj usluga prijevoza se obvezuje, bez odgađanja u cijelosti otkloniti i/ili nadoknaditi takvu štetu Boltu.

4.25. Radi osiguranja sigurnosti na Bolt platformi, Bolt može zatražiti da potvrdite svoj identitet ili identitet bilo vaše Ovlaštene osobe kako bi se osiguralo da ta osoba koja koristi Bolt aplikaciju odgovara osobi čiji su podaci navedeni u prijavi za registraciju. Nećete moći pružati Usluge prijevoza dok vi ili Ovlaštena osoba ne prođe proces verifikacije. Ako vi ili Ovlaštena osoba koja ne uspijete proći proces verifikacije, Bolt račun vozača može biti suspendiran ili ukinut, ovisno o okolnostima.

## **5. BOLT NAKNADE**

5.1. Da biste koristili Bolt usluge, dužni ste platiti naknadu Boltu (tj. Bolt Naknadu). Bolt Naknada se plaća na temelju cijene svake narudžbe usluge prijevoza koju ste izvršili. Iznos Bolt Naknade dostupan Vam je putem e-pošte, Bolt Aplikacije, Bolt Računa Vozača ili na drugi relevantan način. Imajte na umu da se iznosi Bolt Naknade mogu povremeno promijeniti, uzimajući u obzir načela dinamičkog određivanja cijena provizija koje uzimaju u obzir (i) ravnotežu ponude i potražnje za Uslugom prijevoza, (ii) karakteristike naručene vožnje; i (iii) uvjete svih primjenjivih promidžbi. Iznos Bolt Naknade neće biti viši od najviše stope Bolt Naknade, koju smo Vam priopćili ("Najviši iznos Bolt naknade"). Međutim, možemo povećati primjenjivu Najviši iznos Bolt naknade u bilo kojem trenutku dajući Vam prethodnu obavijest.

5.2. Obvezni ste platiti Bolt Naknadu i bilo koje druge dospjele naknade za prethodni mjesec najkasnije do petnaestog (15-og) dana sljedećeg mjeseca. U slučaju zakašnjelog plaćanja Bolt Naknade obvezni ste platiti kaznu za zakašnjenje u iznosu od 0,04% (nula zarez nula četiri posto) neplaćenog iznosa po danu. Obvezni ste pokriti sve troškove koji nam nastanu u vezi s naplatom dugovanja.

## **6. PLAĆANJA UNUTAR APLIKACIJE (IN-APP PAYMENTS)**

6.1. Možemo omogućiti Putnicima da plate Usluge Prijevoza karticom, putem mobilnog operatera (carrier billing) i drugih načina plaćanja (Bolt Business itd.) izravno unutar Bolt Aplikacije tj. In-app plaćanje). Ovime nas ovlašćujete da postupamo, u Vaše ime, kao vaš specijalni komercijalni zastupnik samo u svrhu naplate Naknade za vožnju ili drugih naknada koje Putnik plati pomoću Plaćanja unutar aplikacije (In-app plaćanja). Bilo koja obveza plaćanja koju Putnik izvrši Plaćanjem unutar aplikacije smatrat će se izvršenom od trenutka uplate.

6.2. Ne smijete odbiti da Putnik izvrši plaćanje putem In-app plaćanja (Plaćanja unutar aplikacije) ili utjecati na Putnika da ne koristi In-app plaćanja (Plaćanja unutar aplikacije). U slučaju da odbijete prihvatiti In-app plaćanje (Plaćanja unutar aplikacije) bez opravdanog razloga, imat ćemo pravo zaračunati vam ugovornu kaznu od 15 eura za svako odbijanje i/ili u slučaju ponavljanja takvog ponašanja blokirati Vam pravo da se koristite Bolt Uslugama

6.3. Bolt zadržava pravo dijeljenja promotivnog koda vozačima po vlastitom nahođenju po promotivnoj osnovi. Morate prihvatiti korištenje promotivnog koda samo kada putnik u aplikaciji unese kod za vožnju za koju plaća karticom ili gotovinom. Ako postoji sumnja da je upotreba promotivnih kodova lažna, nezakonita, Vozač je koristi je protivno našim uvjetima i pravilima koje se odnose na upotrebu promotivnog koda, tada se promotivni kod može otkazati i nepodmireni iznos neće biti vraćen Vozaču od strane Bolta.

6.4. U slučaju da je opcija dostupna i Putnik Vam odluči dati Napojnicu unutar Bolt Aplikacije, Napojnicu će u Vaše ime prikupiti Bolt zajedno s cijenama i drugim naknadama koje Putnik plaća putem Plaćanja unutar aplikacije. Ako postoji sumnja da je plaćanje Napojnice lažno, nezakonito, Napojnica dana u svrhu koja povezana s uslugom koju vozač pruža ili se koristi u suprotnosti s našim Uvjetima i pravilima, tada Bolt može uskratiti isplatu Napojnice.

6.5. Možete pregledati izvješće o Plaćanjima unutar aplikacije (In-app plaćanjima) unutar Bolt Računa Vozača ili Bolt Aplikacije. Izvješća će pokazati iznose u In-app plaćanjima kojima se posredovalo prethodnog tjedna kao i pridržane iznose Bolt Naknade. Obvezni ste nas obavijestiti o važnim okolnostima koje bi mogle utjecati na naše obveze naplate i raspodjele Naknade za vožnju naplaćenih putem Plaćanja unutar aplikacije (In-app plaćanjima).

6.5. Nismo Vam obvezni nadoknaditi Naknade za vožnju koje je bio dužan platiti Putnik ako Plaćanje unutar aplikacije (In-app plaćanje) nije uspjelo iz razloga jer je Putnikova kreditna kartica ili drugi način plaćanja otkazano ili neuspjelo iz drugih razloga. U tom slučaju pomoći ćemo Vam pri zahtjevu za Naknadu za vožnju prema Putniku i izvršit ćemo Vam prijenos Naknade za vožnju kad Putnik izvrši zatraženo plaćanje.

6.6. Prije pružanja Usluga prijevoza, morate provjeriti da se usluga pruža pravome Putniku ili Putniku koji je izričito potvrdio da dopušta da se drugi putnici voze na Putnikov račun. Ako pogriješite pri prepoznavanju Putnika, a In-app plaćanje tereti osobu kojoj nije pružena ili koja nije odobrila Usluge prijevoza za druge putnike, tada ćemo vratiti toj osobi Naknadu za vožnju. U tom slučaju nemate nas pravo tražiti Naknadu za vožnju. Nadalje, za svako krivo primijenjeno In-app plaćanje, imat ćemo pravo naplatiti vam ugovornu kaznu do 10 eura.

6.7. Napominjemo da ćemo izvršiti prijeboj svih Naknada za vožnju ili Napojnica plaćenih In-app plaćanjem s iznosima koje ste Vi obvezni platiti nama (tj. Bolt Naknade i ugovorne kazne). Zadržavamo pravo ispuniti bilo koju Vašu financijsku obvezu prema bilo kojem društvu Bolt grupacije u kojem slučaju ćemo steći pravo podnošenja zahtjeva prema Vama. Možemo izvršiti prijeboj bilo kojih vaših financijskih obveza s financijskim obvezama koje možda imate prema nama.

6.8. Ako vam ne možemo platiti dospjele Naknade ili Napojnice, budući da niste unijeli detalje svog bankovnog računa u svom Bolt Računu Vozača ili ako su detalji bankovnog računa netočno uneseni, u tom ćemo slučaju zadržati takva plaćanja 180 dana. Ako nas ne obavijestite

o točnim detaljima bankovnog računa u roku od 180 dana od dana dospijeca takvih plaćanja, Vaše će potraživanje u vezi s plaćanjem Naknada ili Napojnica koje Vam nije proslijeđeno isteći.

## **7. KORISNIČKA PODRŠKA**

Pružamo Korisničku podršku vozača u vezi s korištenjem Bolt Usluga. Imamo pravo prestati pružati usluge korisničke podrške ako kasnite s bilo kojim plaćanjima više od 5 kalendarskih (dana).

## **8. OCJENE I AKTIVNOSTI**

8.1. Kako biste Putnicima osigurali visoko kvalitetne usluge i pružili dodatna osiguranja, ovime prihvaćate da Putnik može dati ocjenu i povratnu informaciju u vezi s kvalitetom usluge prijevoza koju su pružile vaše Ovlaštene osobe. Vaša prosječna ocjena (prosječni rejting) bit će povezana na Vaš Bolt Račun Vozača i dostupna Putnicima na Bolt Aplikaciji. Ako smatramo da ocjena ili komentar nije dan u dobroj vjeri, ta ocjena ili komentar ne mora biti uvrštena u izračun Vaše ocjene.

8.2. Kako bismo Putnicima pružili pouzdane usluge, možemo odrediti minimalnu prosječnu ocjenu koju Ovlaštene osobe moraju dobiti i održavati. Ova ocjena se koristi kako bi se osigurala sigurnost i izbjeglo nedolično ponašanje na našoj platformi. Ako, nakon naše primjerene obavijesti vaša Ovlaštena osoba ne poveća svoj prosječnu ocjenu do minimalne razine unutar opisanog vremenskog razdoblja, ovlašćujete nas da Bolt Račun Vozača koju koristi Ovlaštena osoba obustavimo privremeno ili trajno. Možemo poništiti obustavu Bolt Račun Vozača, ako je uzrokovan nekim vanjskim okolnostima ili je ustanovljeno da je obustava uzrokovana greškom u sustavu ili lažnim ocjenama.

## **9. ISPITIVANJE TRŽIŠTA I PROMIDŽBE**

9.1. Ispitivanje tržišta. Možemo Vam, putem Bolt Aplikacije, Bolt Računa Vozača, SMS-a, e-mail ili drugim putem, poslati upit u vezi ispitivanja tržišta, kako bismo povećali osviještenost o vremenu u kojem je potražnja od strane Putnika najveća. Takva ispitivanja tržišta imaju narav preporuke i ne predstavljaju nikakvu obvezu. Budući da su procjene ispitivanja tržišta utemeljene na prijašnjim statistikama, ne možemo garantirati da će stvarna situacija na tržištu odgovarati procjenama danima u ispitivanju tržišta.

9.2. Promidžbe koje obećavaju minimalnu dobit. Možemo također provoditi promidžbu, pri čemu je garancija minimalna dobit, ako pružite Usluge prijevoza unutar određenog vremenskog okvira. Ako niste postigli određeni minimum, dužni smo nadoknaditi razliku. Određeni zahtjevi i uvjeti bit će poslani putem Bolt Aplikacije, Bolt Računa Vozača, SMS-om, e-mailom ili drugim sredstvima komunikacije. Imamo punu diskreciju u odlučivanju o tome, hoćemo li i kojim ćemo Vozačima nuditi takve promidžbe. Ako imamo opravdane razloge sumnjati na to da ste počinili prijevarnu aktivnost, možemo Vam uskratiti Vašu Naknadu za vožnju sve dok sumnja na prevaru ne bude riješena.

9.3. Promidžbe za Putnike. Možemo također povremeno organizirati različite kampanje za Putnike, kako bismo promovirali Bolt Platformu. Ako je Naknada za vožnju koju je Putnik platio smanjena kao dio kampanje, platiti ćemo Vam naknadu, čiji će iznos biti razlika do novčane vrijednosti koristi ponuđene Putnicima. Možemo izvršiti prijeboj naknade za promidžbu s Bolt Naknadom.

## **10. ODNOS IZMEĐU VAS, NAS I PUTNIKA**

10.1. Ovime prihvaćate i suglasni ste da pružamo usluge informacijskog društva i ne pružamo Usluge Prijevoza. Pružanjem usluga Bolt Platforme i Bolt Usluga, djelujemo kao tržišno mjesto

povezujući Putnike s Vozačima, da bismo im pomogli u učinkovitijem kretanju po gradovima. Prihvaćate da pružate Usluge prijevoza na temelju ugovora za prijevoz putnika i da pružate Usluge prijevoza ili neovisno ili putem društva kao gospodarsku i profesionalnu aktivnost. Bolt, kao pružatelj Bolt Aplikacije djeluje kao komercijalni zastupnik Vozača i Putnika te između ostalog, prihvaća plaćanja Putnika i prosljeđuje ih Vozaču.

10.2. Suglasni ste da nije sklopljen nikakav ugovor o radu niti uspostavljen radni odnos između Vas i nas. Također, prihvaćate da ne postoje zajednički pothvati (joint venture) niti partnerstva između Vas i nas. Ne smijete djelovati kao zaposlenik, posrednik ili zastupnik nas niti se obvezivati bilo kojim ugovorom u naše ime. Ako zbog primjene mjerodavnih zakona ili drugim putem, budete smatrani zaposlenikom nas ovime ste suglasni da ćete odbaciti pravo na podnošenje bilo kakvih zahtjeva koji bi proizašli kao posljedica tako impliciranog radnog odnosa.

10.3. Ne smijete prenijeti svoja prava i obveze koje proizlaze iz Općih uvjeta ili Ugovora na bilo koju treću stranu.

## **11. OBRADA OSOBNIH PODATAKA, PRISTUP PODACIMA**

Vaši osobni podaci bit će obrađeni u skladu s Obavijesti o privatnosti, koja je dostupna na <https://bolt.eu/hr/legal/hr/privacy-for-drivers/>

11.1. Bolt ima pristup svim osobnim podacima i drugim podacima danim ili generiranim u vezi s Vašim korištenjem Bolt Usluga. Bolt će poduzeti sve razumne korake kako bi osigurao povjerljivost takvih podataka i pridržavao se svih mjerodavnih Pravila o privatnosti i zakona kad god ti podaci sadrže osobne podatke. Osim ako je drugačije određeno važećim Pravilima o privatnosti i zakonima, Bolt zadržava pristup takvim podacima i nakon raskida Ugovora između Vas i Bolta.

11.2. Imate pristup osobnim i drugim podacima koje ste sami dostavili ili koji su generirani u vezi s Vašim korištenjem Bolt Usluga u mjeri koja Vam je dostupna unutar Bolt Računa Vozača putem Bolt Aplikacije. Poduzet ćete sve razumne korake kako biste osigurali povjerljivost takvih podataka i pridržavali se primjenjivih Pravila o privatnosti i zakona sve dok i u mjeri u kojoj ti podaci sadrže osobne podatke putnika.

## **12. ODGOVORNOST**

12.1. Bolt Platforma djeluje na principu "tako je - kako je" i "ako je dostupno". Ne izjavljujemo, ne jamčimo, niti garantiramo da će pristup Bolt Aplikaciji biti neprekinut ili bez greške. S obzirom da korištenje Bolt Platforme za naručivanje usluge prijevoza ovisi o ponašanju Putnika, ne jamčimo da će korištenje Bolt Platforme rezultirati naručivanjem usluge prijevoza.

12.2. Do najveće moguće dozvoljene mjere propisane mjerodavnim zakonima, ni mi, niti predstavnici, direktori ili zaposlenici nismo odgovorni za bilo kakav gubitak ili štetu koja Vam može nastati kao rezultat korištenja Bolt Usluga uključujući, ali ne ograničavajući se na:

12.2.1. bilo koju izravnu ili neizravnu štetu na imovini ili novčani gubitak;

12.2.2. izmaklu dobit ili gubitak planiranih ušteda;

12.2.3. gubitak posla, ugovora, kontakata, ugleda, goodwill-a, reputacije ili bilo koji gubitak koji može nastati zbog prekida poslovanja;

12.2.4. gubitak ili netočnost podataka; i

12.2.5. bilo koju drugu vrstu gubitka ili štete.

12.3. Naša financijska odgovornost u vezi s povredom Općih uvjeta ograničena je na 500 eura. Imat ćete pravo na zahtjev za naknadu štete samo u slučaju ako smo namjerno prekršili ugovor.

12.4. Nećemo biti odgovorni za radnje ili izostanak radnji Putnika ili suputnika te nećemo biti odgovorni za gubitak ili štetu koja je nastala Vama ili Vašem vozilu kao posljedica radnji ili izostanka radnji Putnika ili suputnika.

12.5. U cijelosti ste odgovorni za povredu Općih uvjeta, Ugovora ili drugih mjerodavnih zakona ili propisa te morate odmah nakon primitka naših zahtjeva ili zahtjeva državnih vlasti prestati i otkloniti tu povredu. Obeštetićete nas za sve izravne i/ili neizravne gubitke i/ili štetu, gubitak dobiti, troškove, ugovorne kazne, novčane kazne koje nama mogu nastati u s vezi povredom Općih uvjeta, Ugovora, mjerodavnih zakona i propisa. Ako Putnik istakne bilo kakvo potraživanje prema nama u vezi s pružanjem Usluga prijevoza, tu štetu ste nam obvezni u potpunosti nadoknaditi u roku od 7 (sedam) dana od dana primitka dotičnog zahtjeva od nas. U slučaju isticanja bilo kakvih potraživanja prema Vama, obvezni ste nam nadoknaditi sve troškove u vezi s procjenom štete i podnošenjem zahtjeva za naknadom te štete.

12.6. Pružatelj usluga prijevoza isključivo je odgovoran za poštivanje i osiguranje usklađenosti svih Ovlaštenih osoba koje u njegovo ime pružaju usluge prijevoza sa svim relevantnim zakonima i propisima kao i s Ugovorom o upravljanju i korištenju odabranog prijevoznog sredstva (npr. licence, osiguranja itd.), uključujući sve važeće zakone o potrošačima.

### **13. TRAJANJE, BLOKADA I RASKID**

13.1. Odredbe izričito navedene u ovim Općim uvjetima stupaju na snagu predajom zahtjeva za registraciju. Ugovori i druge odredbe će stupiti na snagu kada Vam budu dostavljeni određeni dokument ili poruka, a Vi počnete ili nastavite pružati Uslugu prijevoza na Bolt Platformi.

13.2. Ugovor možete raskinuti u bilo kojem trenutku na način da obavijestite Bolt najmanje 7 (sedam) dana unaprijed, nakon čega će prestati Vaše pravo korištenja Bolt Platforme i Bolt Usluga. Bolt može bilo kada i iz bilo kojeg razloga po vlastitom nahođenju raskinuti Ugovor na način da Vas obavijeste najmanje 3 (tri) dana unaprijed.

13.3. Bolt ima pravo trenutno raskinuti Ugovor i zabraniti Vaš pristup Bolt Platformi bez bilo kakve prethodne obavijesti u slučaju da povrijedite Opće uvjete ili Ugovor, bilo koje mjerodavne zakone ili propise, narušite ugled Bolta ili prouzročite štetu brendu Bolt, ugledu ili poslovanju na način kako je to određeno prema vlastitom nahođenju Bolta. U prethodno navedenim slučajevima možemo vam, prema vlastitom nahođenju, zabraniti registriranje novog Računa vozača.

13.4. Možemo trenutno zabraniti Vam pristup Bolt Aplikaciji i Bolt Računu Vozača tijekom razdoblja istrage, ako sumnjamo na povredu Ugovora ili prijevarne aktivnosti s vaše strane. Blokada pristupa će biti uklonjena kada istragom budu uklonjene takve sumnje.

13.5. Cilj nam je svim Putnicima pružiti najvišu razinu usluge, stoga nadziremo aktivnosti Vozača na Bolt Platformi. Ako ne ispunite minimalne uvjete u pružanju usluga, kao što je minimalni rejting i ocjena aktivnosti, ovlašteni smo trenutno raskinuti Ugovor bez prethodne obavijesti.

13.6. Dodatni zahtjevi i zaštitne mjere predviđene Uredbom (EU) 2019/1150 (Uredba) primjenjivat će se ako raskid Ugovora ili blokiranje pristupa Bolt Platformi utječe na prava Vozača ili Fleet Društva koje koristi Bolt Usluge za pružanje Prijevozne usluge u državi članici Europske unije ili Europskog gospodarskog prostora (država članica).

13.7. Vozač i Fleet Društvo iz članka 13.6 (Poslovni korisnik koji posluje u državi članici) ima pravo osporiti raskid Ugovora, blokiranje i drugo navodno kršenje Uredbe od strane Bolta, u skladu s Internom pritužbom - Rukovanje pravilima sustava za poslovne korisnike Bolta.

13.8. Budući da je Bolt pružatelj Bolt platforme i podliježe EU platformi za poslovne propise (2019/1150) kao i Zakonu o digitalnim uslugama (2022/2065), prema zakonu imate pravo usprotiviti se raskidu ovog Ugovora ili bilo kakve obustave vašeg pristupa uslugama Bolt platforme. Bolt olakšava korištenje ovog prava pružanjem internog sustava za rješavanje pritužbi dostupnog na <https://bolt.eu/en/legal/>. Dodatne informacije o Boltovom internom sustavu za rješavanje pritužbi, uključujući kako možete podnijeti pritužbu, možete pronaći ovdje: Pravila

internog sustava za obradu pritužbi (<https://bolt.eu/en/legal/complaint-handling-system-for-poslovanje/>).

13.9. Bolt ima pravo obustaviti, na razumno vremensko razdoblje i nakon prethodnog upozorenja, obradu obavijesti i pritužbi podnesenih putem Internog sustava za obradu pritužbi od strane Putnika, Pružatelja usluga prijevoza i Ovlaštenih osoba koje djeluju u ime Pružatelja usluga prijevoza. Pružatelji usluga prijevoza koji često šalju obavijesti ili pritužbe koje su očito neutemeljene. Procjenjujući okolnosti za suspenziju, Bolt uzima u obzir sljedeće:

13.9.1. apsolutni broj predmeta očito nezakonitog sadržaja ili očito neutemeljenih obavijesti ili pritužbi, podnesenih u roku od mjesec dana; i

13.9.2. relativni udio obavijesti i pritužbi u odnosu na ukupan broj dostavljenih informacija ili obavijesti dostavljenih unutar jednog mjeseca; i

13.9.3. ozbiljnost zlouporabe mehanizama obavijesti; i

13.9.4. (ako je primjenjivo) namjeru podnositelja pritužbe za podnošenje očito neutemeljenih pritužbi.

13.10. U interesu održavanja dosljednog i sigurnog korisničkog iskustva na Bolt platformi, ako je Pružatelj usluga prijevoza ili bilo koja vlastena osoba koja djeluje u njegovo ime suspendirana ili prekinula suradnju s Bolt aplikacijom za usluge prijevoza, Bolt zadržava pravo obustave ili suspendiranja Pružatelja usluga prijevoza ili bilo koje njegove Ovlaštene osobe također iz aplikacije Bolta za dostavu.

## **14. IZMJENE**

14.1. Bolt zadržava pravo izmijeniti ove Opće uvjete i pravila u bilo kojem trenutku objavom izmijenjene verzije na mrežnoj stranici (<https://bolt.eu/legal/>) i dostavljajući Vam obavijest (npr. Putem e-maila, Bolt Aplikacije, ili Bolt Računa Vozača) u svakom slučaju kada se, prema mišljenju Bolta, radi o materijalnoj izmjeni.

14.2. Bolt će Vam poslati obavijest najmanje 15 dana ranije (npr. putem e-pošte, Bolt Aplikacije ili Bolt Računa Vozača) o izmjenama koje utječu na prava poslovnih korisnika koji posluju u državi članici, osim ako:

14.2.1. Bolt podliježe zakonskoj ili regulatornoj obvezi koja zahtijeva izmjenu Općih uvjeta na način koji mu ne dopušta poštivanje roka za slanje prethodne obavijesti;

14.2.2. potrebna je trenutna izmjena radi rješavanja nepredviđene i neposredne opasnosti povezane sa zdravstvenim, sigurnosnim ili kiber sigurnosnim rizicima ili zaštite Bolt Usluga, putnika ili vozača od prijevare, zlonamjernog softvera, neželjene pošte ili povrede podataka;

14.2.3. ako ste se odrekli prava na prethodnu obavijest (npr. nastavljate koristiti Bolt Usluge nakon primitka obavijesti o dopuni);

ili 14.2.4. po razumnom mišljenju Bolta, izmjene su korisne za Vozače i ne zahtijevaju tehničke prilagodbe.

14.3. Ako se ne slažete s izmjenama Općih uvjeta ili drugim uvjetima Ugovora, imate pravo raskinuti Ugovor prestankom korištenja Bolt Usluga i dostavljanjem obavijesti o raskidu Boltu. Raskid Ugovora stupa na snagu na dan stupanja na snagu predložene izmjene i dopune, osim ako nije drugačije navedeno u Vašoj obavijesti o raskidu. Korištenje Bolt Usluga na ili nakon datuma stupanja na snagu izmjena i dopuna predstavlja Vaš pristanak da budete vezani izmjenama Općih uvjeta ili Ugovora.

## **15. MJERODAVNO PRAVO I SUDSKA NADLEŽNOST**

15.1. Opći uvjeti i Ugovor podliježu, tumače se i provode u skladu sa zakonima Republike Estonije. Ako se spor koji proizlazi iz Općih uvjeta ili Ugovora ne može riješiti pregovorima, spor će se rješavati na Okružnom sudu Harju u Tallinnu, Estonija.

## **16. OBAVIJESTI**

16.1. Dužni ste nas odmah obavijestiti o svim promjenama u vezi s Vašim kontakt podacima.

16.2. Bilo koja obavijest koja mora biti dana u skladu s Općim uvjetima i Ugovorom bit će propisno dana ako:

16.2.1. je osobno dostavljena,

16.2.2. poslana kurirskom službom uz potvrdu o dostavi,

16.2.3. poslana preporučenom poštom,

16.2.4. poslana e-poštom ili

16.2.5. dostavljena putem Bolt Aplikacije ili Bolt Računa Vozača.

16.3. Bilo koja obavijest koja je poslana ili ođaslana u skladu s ovim Člankom smatrat će se primljenom:

16.3.1. ako je dostavljena osobno, u vrijeme dostave ugovornoj strani,

16.3.2. ako je dostavljena kurirskom službom, na datum koji dostavljačka služba navede kao datum kada je kuverta koja sadrži obavijest isporučena ugovornoj strani,

16.3.3. ako je poslana preporučenom poštom, 10. dana nakon predaje dokumenta poštanskom uredu za dostavu ugovornoj strani,

16.3.4. ako je dostavljena putem Bolt Aplikacije ili Bolt Računa Vozača, ili

16.3.5. ako je poslana e-poštom, da dan kada ugovorna strana koja prima e-poštu potvrdi primitak predmetne e-pošte ili 2-og dana nakon što je e-pošta poslana pod uvjetom da pošiljatelj nije primio obavijest o pogrešci (kojom se obavještava da e-pošta nije dostavljena ugovornoj strani) i da je e-poštu poslao ponovno idućeg kalendarskog dana i nije primio sličnu obavijest o pogrešci.

## **17. ZAVRŠNE ODREDBE**

Ako se neka od odredaba Općih uvjeta bude smatrala neprovedivom, ugovorne strane zamijenit će zahvaćenu odredbu provedivom odredbom koja je najbličnija namjeri i ekonomskom učinku zahvaćene odredbe.

Datum stupanja na snagu Općih uvjeta: 01.08.2024.