

In dieser Datenschutzerklärung erfahren Sie, wozu wir uns beim Umgang mit Ihren personenbezogenen Daten verpflichten. In dieser Erklärung erfahren Sie, welche Daten wir verwenden, um Ihnen unser Paket an Transportdiensten bereitzustellen, wie wir Ihre Daten für Ihre eigene Sicherheit verwenden und welche Wahl- und Kontrollmöglichkeiten Ihnen zur Verfügung stehen. Diese Erklärung informiert Sie auch über Ihre Datenschutzrechte und wie Datenschutzbestimmungen zum Schutz aller wirken.

Bolt Technology OÜ ist der Verantwortliche für Ihre personenbezogenen Daten, sofern im Folgenden nicht anders angegeben.

Unsere Postanschrift lautet: Vana-Lõuna 15 Tallinn 10134 Estland

Wir haben einen Datenschutzbeauftragten ernannt, an den Sie sich unter <mailto:privacy@bolt.eu> oder über eine unserer Postadressen, die in den [Stadtseiten](#), zu finden sind, wenden können. Bitte vermerken Sie auf dem Umschlag „Data Protection Officer“.

Mit „wir“ beziehen wir uns im Folgenden auf Eigentümer der Bolt-App, Bolt Technology OÜ, eine in der Republik Estland gegründete Gesellschaft mit beschränkter Haftung. Mit „Sie“ beziehen wir uns auf den Fahrgast oder Mitfahrer, der über sein Konto in der Bolt-App einen Transportservice anfordert, anmietet und/oder erhält.

1. Von uns verarbeitete personenbezogene Daten

Wir verarbeiten ausschließlich diejenigen Daten, die wir benötigen, damit wir Ihnen den besten Service auf unserem Transportmarktplatz bieten zu können.

- **Kontaktdaten:** Name, Telefonnummer, E-Mail-Adresse u. Ä. Für einige unserer Dienstleistungen benötigen wir möglicherweise weitere Daten, wie z. B. Ihre Wohnanschrift.
- **Profildaten:** Ihr Profilbild, gespeicherte Adressen, Sprach- und Kommunikationseinstellungen usw. Für einige unserer Dienstleistungen benötigen wir möglicherweise weitere Daten, wie z. B. Ihre Führerscheindaten.
- **Geolokalisierung:** z. B. von wo aus Sie eine Fahrt benötigen oder der Standort von E-Scootern in Ihrer Nähe, die Zeit, der Reiseverlauf und das endgültige Ziel Ihrer Reise.
- **Zahlungsdaten** wie der fällige Betrag und die verwendete Zahlungskarte.
- **Kommunikations- und Korrespondenzaufzeichnungen**, z. B. wenn Sie sich an unserem In-App-Chat beteiligen oder mit unseren Kundendienstmitarbeitern kommunizieren.
- **Eingeschränkte Identifikationsdaten** des Geräts, wie die IP-Adresse, auf der die Bolt-App installiert wurde
- **Daten über die Nutzung der Transportdienste:** Dinge wie Daten über den Fahrtstatus, Zeiten und Daten über Ihr Verhalten, wie es von den Fahrern bewertet wird.
- **Daten zur Kommunikation über Sofortnachrichten** direkt in der Bolt-App (Option „Mit dem Fahrer chatten“): Datum und Uhrzeit der Kommunikation und deren Inhalt.

2. Zweck der Verarbeitung

Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten, damit wir Ihnen einen oder mehrere unserer Transportdienstleistungen anbieten können:

- **Wir verbinden Sie mit einem Fahrer, helfen Ihnen, einen E-Scooter zu finden oder ein Fahrzeug zu mieten:** Wir erheben und verarbeiten personenbezogene Daten, um Fahrgäste mit Fahrern zu verbinden, damit Sie abgeholt und zum Zielort befördert werden können; oder um Ihnen zu zeigen, wo sich unsere nächstgelegenen verfügbaren Mietfahrzeuge befinden, wie zum Beispiel unsere Autos oder E-Scooter. Sofortnachrichten direkt in der Bolt-App werden verarbeitet, um Dienstleistungen und unseren Kundensupport (einschließlich der Beilegung von Streitigkeiten zwischen Fahrer und Fahrgast) bereitzustellen, aus Sicherheitsgründen sowie zur Verbesserung unserer

Produkte und Dienstleistungen und zur Analyse.

- **Wir bringen Sie ans Ziel:**Wir stellen den Fahrern im Rahmen von Fahrdiensten die Geolokalisierungsdaten und die Telefonnummer der Fahrgäste bereit, um eine effiziente Abholung und Beförderung zu ermöglichen und für eine transparente Fahrt und Route zu sorgen. Diese Daten werden nur erhoben, wenn die Bolt-App aktiviert ist. Die Erfassung von Geolokalisierungsdaten wird nach dem Schließen der Bolt-App beendet. In einigen Ländern können die Fahrer die Telefonnummern der Fahrgäste nicht einsehen; Der Fahrer sieht eine völlig andere Nummer, die ihn vorübergehend auf die Telefonnummer des Fahrgasts umleitet, sodass Fahrer und Fahrgast weiterhin kommunizieren können.
- **Wir sorgen dafür, dass Ihre Reise reibungslos verläuft:**Wir verwenden Geolokalisierungsdaten, um sicherzustellen, dass Sie an Ihr Ziel gelangen, und um Qualitätsprobleme im Zusammenhang mit unseren Dienstleistungen zu lösen. Wir müssen außerdem Kenntnis darüber haben, wo Sie ein Mietfahrzeug abstellen, damit wir korrekt abrechnen, Batterien/Akkus aufladen und unseren Fuhrpark warten können.
- **Wir sorgen dafür, dass die App optimal funktioniert:**Wir verwenden Kontaktdaten, um Fahrgäste und Mitfahrer über Aktualisierungen der Bolt-App zu informieren, damit Sie unsere Dienste weiterhin nutzen können. Wir erfassen auch begrenzte Daten von dem Gerät, das Sie verwenden, um Sie mit unseren Internet-, Mobil- und Telefondiensten zu verbinden und um Ihr Konto durch Authentifizierungs- und Verifizierungsprüfungen zu schützen.
- **Wir sorgen dafür, dass Ihre Fahrt so schnell, günstig und bequem wie möglich ist:**Wir erheben Daten über die von unseren Fahrgästen und Mitfahrern zurückgelegten Strecken, um die geografische Abdeckung zu analysieren. Auf diese Weise können wir beispielsweise die Empfehlungen für die Fahrer zu den effizientesten Routen verbessern und sicherstellen, dass unsere Mietfahrzeuge, wie unsere E-Scooter, für die Kunden am günstigsten sind.
- **Wir kassieren Ihre Zahlung:**Wir erhalten Zahlungsdetails, um die Zahlung von Fahrgästen im Namen von Fahrern für Fahrdienste zu verarbeiten. Außerdem verarbeiten wir Zahlungen für unsere eigenen Mietfahrzeuge, wie z. B. Autos und E-Scooter.
- **Wir pflegen und fördern Standards:**Wir erheben Daten über Fahrtstatus, Zeit und Fahrgastbewertungen aus dem Fahrerfeedback, um die Benutzersicherheit zu fördern, für die Einhaltung unserer Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu sorgen und sicherzustellen, dass wir einen qualitativ hochwertigen und angenehmen Service anbieten. Kundensupportdaten und Korrespondenz werden zum Zwecke des Feedbacks und der Beilegung von Streitigkeiten und Problemen mit der Servicequalität erhoben.
- **Wir halten Sie auf dem Laufenden:**Ihr Name, Ihre Telefonnummer und Ihre E-Mail-Adresse werden verwendet, um mit Ihnen zu kommunizieren, um Sie beispielsweise über den Abschluss Ihrer Reise zu informieren, Ihnen Reisebestätigungen und Quittungen zu senden und Sie über wichtige Serviceaktualisierungen zu informieren, z. B. wenn aufgrund schlechter Wetterbedingungen die Vermietung unserer E-Scooter ausgesetzt ist.

3. Rechtliche Grundlage

Wir dürfen personenbezogene Daten auf die oben beschriebene Weise verwenden, wenn wir einen triftigen Grund dazu haben. Wir stellen immer sicher, dass wir einen guten Grund haben, Ihre Daten zu verarbeiten.

- Personenbezogene Daten werden im Allgemeinen verarbeitet, um die mit Ihnen über die Bolt-App vereinbarten Dienstleistungen zu erbringen. Das bedeutet, dass wir Ihre personenbezogenen Daten verarbeiten, um diesen Verpflichtungen nachzukommen, um

Ihnen den von uns versprochenen Service anbieten zu können und unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu erfüllen.

- Unter anderen Umständen verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Daten im Allgemeinen auf der Grundlage berechtigter Interessen. Berechtigte Interessen umfassen unsere kommerziellen Interessen, unseren Fahrgästen und Partnern einen innovativen, personalisierten, sicheren und profitablen Service anbieten zu können, es sei denn, diese Interessen werden durch andere Interessen außer Kraft gesetzt. Zu unseren berechtigten Interessen zählen u. a. die Untersuchung und Aufdeckung betrügerischer Zahlungen und anderer böswilliger Aktivitäten, die Aufrechterhaltung der Sicherheit unseres Netzwerks und unserer Systeme, die Reaktion auf vermutete oder tatsächliche kriminelle Handlungen u. Ä.

Möglicherweise stützen wir uns gelegentlich auf alternative Rechtsgrundlagen, wenn:

- es erforderlich ist, einer rechtlichen Verpflichtung nachzukommen, z. B. zur Verarbeitung von Daten, wenn dies gesetzlich vorgeschrieben ist, z. B. wenn ein rechtlich gültiges Ersuchen besteht, personenbezogene Daten an Dritte wie ein Gericht oder eine Aufsichtsbehörde weiterzugeben;
- um Ihre vitalen Interessen oder die anderer zu schützen, beispielsweise im Falle eines Notfalls oder einer unmittelbaren Lebensgefahr; oder
- Sie uns hierzu eine eindeutige Einwilligung für einen anderen bestimmten Zweck erteilt haben, über den Sie umfassend informiert wurden.

In Ländern, in denen ein berechtigtes Interesse keine verfügbare Rechtsgrundlage für die Verarbeitungsaktivitäten von Bolt darstellt, wie beispielsweise in Nigeria, stützt sich Bolt stattdessen auf eine alternative gültige Rechtsgrundlage, wie oben genannt.

Wenn Sie sich entscheiden, uns keine personenbezogenen Daten zu übermitteln, kann dies uns daran hindern, den Vertrag mit Ihnen zu erfüllen, oder uns daran hindern, etwas zu tun, was gesetzlich von uns erwartet wird. Dies kann ebenfalls bedeuten, dass wir Ihr Konto nicht betreiben können. Beispielsweise erheben und verarbeiten wir die von Ihnen im Rahmen der Installation und Nutzung der Bolt-App übermittelten personenbezogenen Daten; Wenn Sie dem Teilen von Geolokalisierungsdaten über die App nicht zustimmen, können wir keinen Fahrer zur Abholung an Ihren Standort schicken oder Ihnen eines unserer eigenen Fahrzeuge in Ihrer Nähe zum Mieten anzeigen. Unter anderen Umständen können wir unseren Verpflichtungen Ihnen gegenüber nicht nachkommen. Wenn Sie zum Beispiel keine Identitätsprüfung durchführen möchten, um die Integrität Ihres Kontos zu gewährleisten, kann Ihr Konto gesperrt oder blockiert werden, um Betrug zu verhindern.

4. Empfänger

Wir arbeiten nur mit vertrauenswürdigen Partnern und Behörden zusammen. Wir teilen nur dann Daten, wenn es dafür einen triftigen Grund gibt. Wir beschränken das Teilen von Daten auf das Notwendigste. Wir verkaufen Ihre personenbezogenen Daten nicht weiter.

- Die personenbezogenen Daten des Fahrgastes werden nur dann an die Fahrer übermittelt, wenn diese über die Bolt-App einen Fahrdienst ausführen; In einem solchen Fall sieht der Fahrer den Namen, die Telefonnummer (in einigen Ländern ist die Nummer maskiert) und die Geolokalisierungsdaten des Fahrgasts.
- Nach Erbringung der Beförderungsleistung bleiben der Name und die Telefonnummer (in einigen Ländern ist die Nummer maskiert) des Fahrgasts für den Fahrer 24–48 Stunden lang sichtbar. Dies ist notwendig, damit der Fahrer Probleme mit dem Fahrgast lösen kann, z. B. Rückgabe einer Fundsache. Hoppla!
- Rückmeldungen von Fahrgästen zur Qualität des Fahrdienstes sind anonym. Ihre Bewertung ist privat zwischen Ihnen und Bolt.

- Je nach Standort des Fahrgasts können die personenbezogenen Daten an Unternehmen und Partner der Bolt Technology OÜ-Gruppe (lokale Tochtergesellschaften, Vertreter, verbundene Unternehmen, Agenten usw.) weitergegeben werden. Die Verarbeitung personenbezogener Daten durch Unternehmen und Partner der Bolt Technology OÜ-Gruppe erfolgt unter den gleichen strengen Bedingungen wie in dieser Datenschutzerklärung festgelegt. Sie erfahren mehr auf der spezifischen Website Ihres Landes.
- Unter Umständen sind wir gesetzlich dazu verpflichtet, Daten an externe Empfänger weiterzugeben. Zum Beispiel im Rahmen eines Gerichtsbeschlusses oder wenn wir bei der Bearbeitung von Beschwerden oder Untersuchungen mit einer Datenschutzaufsichtsbehörde zusammenarbeiten. Wir können auch auf Anfragen, z. B. von Strafverfolgungsbehörden, reagieren, wenn wir in gutem Glauben der Ansicht sind, dass eine Antwort unter der jeweiligen Gerichtsbarkeit gesetzlich vorgeschrieben ist oder öffentliches Interesse besteht, sie Benutzer auf dem Gebiet der jeweiligen Gerichtsbarkeit betrifft und mit international anerkannten Standards vereinbar ist. In jedem Fall vergewissern wir uns immer, dass wir eine rechtmäßige Grundlage für die Weitergabe der Daten haben, und stellen sicher, dass wir unsere Entscheidung dokumentieren.

5. Sicherheit und Zugang

- Alle im Rahmen der Erbringung unserer Dienste erhobenen personenbezogenen Daten werden an die Rechenzentren von Zone Media Ltd. und/oder Amazon Web Services, Inc., die sich im Hoheitsgebiet der Mitgliedstaaten der Europäischen Union befinden, übermittelt und dort gespeichert. Ausschließlich autorisierte Mitarbeiter der Unternehmen und Partner der Bolt Technology OÜ-Gruppe haben Zugriff auf die personenbezogenen Daten und dürfen nur auf die Daten zugreifen, um Probleme im Zusammenhang mit der Nutzung der Dienste (einschließlich Streitigkeiten in Bezug auf Transportdienste) zu lösen.
- Unternehmen und Partner der Bolt Technology OÜ-Gruppe können auf personenbezogene Daten zugreifen, soweit dies für die Kundenbetreuung im jeweiligen Land erforderlich ist.
- Für Forschungs- und wissenschaftliche Zwecke werden alle Daten, wie Geolocation-Massendaten, anonymisiert, sodass Sie nicht anhand der Daten identifiziert werden können.

6. Ihre Rechte und Kontrollmöglichkeiten

Wir möchten die Kontrolle über Ihre personenbezogenen Daten behalten. Bolt bietet Ihnen über die App Kontrollmöglichkeiten an, mit denen Sie Ihre personenbezogenen Daten einschließlich Ihrer Profildaten und Ihres Fahrtenverlaufs anzeigen können. Wir bieten auch In-App-Einstellungen wie Marketing-Opt-Ins und transparente Cookie-Zustimmungskontrollen auf unserer Website an. Ihr Zugangsrecht

- Sie können über die Bolt-App auf Ihre personenbezogenen Daten zugreifen. Sie haben das Recht, von uns Kopien Ihrer personenbezogenen Daten zu verlangen. Es gibt einige Ausnahmen, z. B. wenn wir die Rechte anderer abwägen müssen, was bedeutet, dass Sie möglicherweise nicht immer alle von uns verarbeiteten Daten erhalten können.

Ihr Recht auf Korrektur

- Sie können über die Bolt-App auf Ihre personenbezogenen Daten zugreifen und diese aktualisieren. Sie haben das Recht, uns aufzufordern, Daten zu korrigieren, die Ihrer Meinung nach ansonsten inkorrekt wären. Sie haben auch das Recht, uns aufzufordern, Daten zu vervollständigen, die Ihrer Meinung nach unvollständig sind.

Ihr Recht auf Löschung

- Sie haben unter bestimmten Umständen das Recht, uns aufzufordern, Ihre personenbezogenen Daten zu löschen.

Ihr Recht auf Einschränkung der Verarbeitung

- Sie haben unter bestimmten Umständen das Recht, von uns die Einschränkung der Verarbeitung Ihrer Daten zu verlangen. Dies bedeutet, dass Ihre Daten nur für bestimmte Zwecke verwendet werden können, beispielsweise bei rechtlichen Forderungen oder zur Ausübung von Rechtsansprüchen.

Ihr Recht auf Widerspruch gegen die Verarbeitung

- Sie haben möglicherweise das Recht, der Verarbeitung zu widersprechen, wenn wir Ihre Daten auf Grundlage berechtigter Interessen verarbeiten. Sie können jeder automatisierten Entscheidung, die wir getroffen haben, Einspruch einlegen und eine Überprüfung durch einen Menschen verlangen.

Ihr Recht auf Datenübertragbarkeit

- Sie haben unter bestimmten Umständen das Recht, von uns zu verlangen, dass wir die Daten, die Sie für uns bereitgestellt haben, von einer Organisation an eine andere oder an Sie übermitteln. Dies gilt nur für die Daten, die Sie für uns bereitgestellt haben.
- Die Speicherungsfrist für die Daten über Sofortnachrichten direkt in der Bolt-App beträgt 90 Tage, außer in Fällen, in denen sich Nachrichten auf einen gemeldeten Vorfall beziehen. In diesem Fall werden sie 6 Monate lang gespeichert.

7. Speicherung

Bolt speichert Benutzerdaten nur so lange, wie es für die oben beschriebenen Zwecke erforderlich ist. Das bedeutet, dass wir je nach Art der Daten, der Beförderungsleistung, auf die sie sich beziehen, und dem Zweck, für den wir die Daten erhoben haben, unterschiedliche Kategorien von Daten für unterschiedliche Zeiträume speichern.

- Ihre personenbezogenen Daten werden so lang gespeichert, wie Sie über ein aktives Fahrgastkonto verfügen. Wenn Ihr Konto geschlossen wird, werden personenbezogene Daten (gemäß unserem Plan und unseren Regeln zur Speicherung) gelöscht, es sei denn, diese Daten sind noch zur Erfüllung gesetzlicher Verpflichtungen oder für Zwecke der Buchhaltung, Streitbeilegung oder Betrugsprävention erforderlich.
- Finanzdaten über die für Fahrgäste erbrachten Beförderungsleistungen werden drei Jahre ab der letzten Fahrt gespeichert. Daten, die für andere Abrechnungszwecke erforderlich sind, werden sieben Jahre ab der letzten Fahrt gespeichert.
- Bei Verdacht auf eine Straftat, betrügerische Aktivitäten oder falsche Angaben werden die Daten bis zu 10 Jahre gespeichert.
- Im Falle von Zahlungsstreitigkeiten werden die Daten bis zur Befriedigung des Anspruchs oder bis zum Ablauf dieser Ansprüche gespeichert.
- Fahrtverlaufsdaten und Daten über die Nutzung von Beförderungsleistungen werden drei Jahre lang gespeichert und anschließend anonymisiert.

Bitte beachten Sie, dass die Deinstallation der Bolt-App auf Ihrem Gerät nicht zur Löschung Ihrer personenbezogenen Daten führt. Wenn die Bolt-App drei Jahre lang nicht verwendet wurde, werden wir uns mit Ihnen in Verbindung setzen und Sie um Bestätigung bitten, ob Ihr Konto für die weitere Verwendung aktiv bleiben soll. Wenn innerhalb eines angemessenen Zeitraums keine Antwort eingeht, wird das Konto geschlossen und personenbezogene Daten gelöscht, es sei denn, diese Daten sind für einen der zuvor in dieser Datenschutzerklärung genannten Zwecke erforderlich.

8. Direktmarketing

- Wir können Direktmarketing-Nachrichten an Ihre E-Mail-Adresse und/oder Telefonnummer senden, wenn Sie uns die Genehmigung dazu erteilt haben, oder im

Rahmen einer Soft-Opt-In-Basis. Wir können Direktmarketing-Nachrichten personalisieren, indem wir Daten darüber verwenden, wie Sie die Dienste von Bolt nutzen, z. B. wie häufig Sie die Bolt-App verwenden und Ihre Transportpräferenzen.

- Wenn Sie keine Direktmarketing-Nachrichten mehr erhalten möchten, klicken Sie bitte auf den Link „Abbestellen“ in der Fußzeile einer unserer E-Mails oder deaktivieren Sie Direktmarketing-Nachrichten im Profilbereich der Bolt-App. Ganz Einfach.

9. Automatisierte Entscheidungsfindung

Wir nutzen automatisierte Entscheidungsfindung bei der Ausgabe von Warnungen und der Sperrung von Fahrdiensten. Der Einsatz einer automatisierten Entscheidungsfindung ist weniger fehleranfällig, effizienter und sicherer als der Einsatz unserer Mitarbeiter. Bei der Beurteilung der Notwendigkeit einer Warnung oder Sperrung werden Daten über Ihre Nutzung der Beförderungsleistungen (Daten über den Fahrtstatus inkl. Stornierungen und Nichterscheinen sowie Daten über Ihr von den Fahrern beurteiltes Verhalten) berücksichtigt. Lesen Sie mehr über die automatisierte Entscheidungsfindung hier. Eine Sperrung für Fahrdienste bleibt für 6 Monate in Kraft, anschließend wird der Zugang zu den Fahrdiensten wiederhergestellt.

Sie haben jederzeit das Recht, die Entscheidung von Menschen zu überprüfen und anzufechten, Ihren Standpunkt darzulegen und eine Erklärung zu erhalten, indem Sie sich über die App an unseren Kundensupport wenden.

10. Streitbeilegung

- Streitigkeiten im Zusammenhang mit der Verarbeitung personenbezogener Daten werden in erster Instanz durch den Kundensupport (info@bolt.eu) beigelegt. Sie haben das Recht, sich an den Datenschutzbeauftragten von Bolt (privacy@bolt.eu) zu wenden.
- Unsere Aufsichtsbehörde ist die estnische Datenschutzaufsichtsbehörde (www.aki.ee).

11. Verbesserung dieser Erklärung

Wir hoffen, dass Sie diese Datenschutzerklärung leicht verständlich fanden.

Datenschutzgesetze sind wichtig. Sie sorgen für klare Regeln und stärken Ihre Informationsrechte. Viele dieser Regeln mögen kompliziert erscheinen, aber die meisten basieren auf gesundem Menschenverstand. Wir nehmen unsere Verantwortung bezüglich Ihrer Daten ernst. Bolt wird im Rahmen unserer Verpflichtung, Ihre Privatsphäre zu schützen und Ihnen noch mehr Transparenz zu bieten, weiterhin Änderungen an dieser Datenschutzerklärung vornehmen.

Weitere Informationen finden Sie in den lokalen Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Fahrgäste.