

Για μελλοντική αναφορά, μπορείτε να κατεβάσετε μια έκδοση PDF αυτών των Όρων και Προϋποθέσεων κάνοντας κλικ [εδώ](#).

Σε ισχύ από 30 Ιανουαρίου 2025

Οι παρόντες γενικοί όροι και προϋποθέσεις ορίζουν τους όρους και τις προϋποθέσεις που ισχύουν και διέπουν τη χρήση της εφαρμογής Bolt app - technology, με την οποία συνδέονται οι επιβάτες (εφεξής αναφερόμενοι ως «εσείς») με τους οδηγούς, ώστε να λάβουν βοήθεια για την αποτελεσματικότερη μετακίνησή τους στις πόλεις.

Ο όρος «εμάς» ή «εμείς» αναφέρεται στη Bolt Operations ΟΥ, μια εταιρεία περιορισμένης ευθύνης, συσταθείσα και καταχωρηθείσα δυνάμει της νομοθεσίας της Δημοκρατίας της Εσθονίας με αριθμό καταχώρισης 14532901, με έδρα στην Vana-Lõuna tn 15, Tallinn 10134, Δημοκρατία της Εσθονίας ή σε άλλη εταιρεία του ομίλου Bolt ή συνεργάτη, αν οι Υπηρεσίες Bolt δεν παρέχονται από την Bolt Operations ΟΥ. Ο κατάλογος των εταιρειών και συνεργατών του ομίλου Bolt είναι διαθέσιμος στο: <https://bolt.eu/cities/>

Οι Όροι και Προϋποθέσεις παρέχονται στα Ελληνικά (και στα Αγγλικά) και έχετε πρόσβαση σε αυτούς μέσω της εφαρμογής ή του ιστοτόπου Bolt. Για να κάνετε χρήση της εφαρμογής Bolt θα πρέπει να συμφωνήσετε με τους Όρους και Προϋποθέσεις που ορίζονται παρακάτω. Αποδέχεστε τους εν λόγω Όρους και Προϋποθέσεις κατά την πρώτη εγγραφή σας ή για να κάνετε χρήση της εφαρμογής Bolt και κάθε φορά που συνδέεστε για να κάνετε χρήση της εφαρμογής Bolt έπειτα.

Πριν κάνετε χρήση των υπηρεσιών που παρέχει η εφαρμογή Bolt θα πρέπει να εγγραφείτε και να δημιουργήσετε έναν λογαριασμό παρέχοντας αληθείς και ακριβείς πληροφορίες κατά την εγγραφή [ονοματεπώνυμο, αριθμό τηλεφώνου (βλ. επίσης άρθρο 1.4 των παρόντων) και έγκυρη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου] και να ορίσετε έναν ασφαλή κωδικό πρόσβασης. Μόνο τότε μπορείτε να κάνετε χρήση της εφαρμογής Bolt και των υπηρεσιών, δυνάμει των παρόντων Όρων και Προϋποθέσεων και του εφαρμοστέου δικαίου. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τη συλλογή και την επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων, ανατρέξτε στην Πολιτική Απορρήτου της Bolt.

1. Χρήση της εφαρμογής Bolt

1.1 Η Bolt παρέχει μέσω της εφαρμογής Bolt μία υπηρεσία της κοινωνίας των πληροφοριών που επιτρέπει τη διαμεσολάβηση στα αιτήματα υπηρεσιών μεταφοράς μεταξύ των επιβατών και των οδηγών, ενώ η Bolt δεν παρέχει υπηρεσίες μεταφοράς. Οι υπηρεσίες μεταφοράς παρέχονται από οδηγούς κατόπιν σύναψης σύμβασης (με εσάς) για τη μεταφορά επιβατών.

1.2. Οι οδηγοί παρέχουν υπηρεσίες μεταφοράς σε ανεξάρτητη βάση (είτε αυτοπροσώπως ή μέσω εταιρείας) ως οικονομικοί και επαγγελματίες πάροχοι υπηρεσιών. Η Bolt δεν ευθύνεται με οποιονδήποτε τρόπο για την εκτέλεση της σύμβασης που συνήφθη μεταξύ του επιβάτη (εσάς)

και του οδηγού. Διαφορές που προκύπτουν από δικαιώματα καταναλωτή, νομικές υποχρεώσεις ή από το εφαρμοστέο δίκαιο κατά την παροχή των υπηρεσιών μεταφοράς θα επιλύονται μεταξύ των επιβατών και των οδηγών. Τα δεδομένα σχετικά με τους οδηγούς και τις υπηρεσίες μεταφορές είναι διαθέσιμα στην εφαρμογή Bolt και τα παραστατικά για τα δρομολόγια αποστέλλονται στη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που έχει καταχωρηθεί στο προφίλ του επιβάτη.

1.3. Συνάπτετε σύμβαση με τον οδηγό για την παροχή υπηρεσιών μεταφοράς μέσω της εφαρμογής Bolt. Όταν ζητάτε την πραγματοποίηση ενός δρομολογίου μέσω της εφαρμογής Bolt, η Bolt διαβιβάζει το αίτημά σας στους διαθέσιμους οδηγούς σε κοντινή απόσταση. Για διευκόλυνση, η Bolt εντοπίζει και κοινοποιεί την τρέχουσα τοποθεσία σας καθώς και τον προορισμό σας στους οδηγούς. Μόλις ο οδηγός αποδεχτεί το αίτημά σας, τα στοιχεία ταυτοποίησής σας του κοινοποιούνται. Για σκοπούς της υπηρεσίας μεταφοράς, μπορείτε κι εσείς να επικοινωνήσετε τηλεφωνικά με τον οδηγό που αποδέχτηκε το αίτημά σας. Ο επιβάτης ενημερώνεται εκ των προτέρων μέσω της εφαρμογής Bolt σχετικά με τη δυνατότητα επιλογής μεταξύ διαφόρων κατηγοριών ταξί, τα βασικά χαρακτηριστικά κάθε κατηγορίας ταξί, το εκτιμώμενο κόστος της διαδρομής, τυχόν επιπλέον χρεώσεις και τους διαθέσιμους τρόπους πληρωμής. Αναλόγως των τρόπων πληρωμής που υποστηρίζονται για μια δεδομένη τοποθεσία της διαδρομής, μπορείτε να επιλέξετε να πληρώσετε τον οδηγό για την υπηρεσία μεταφοράς σε μετρητά ή να χρησιμοποιήσετε την πληρωμή μέσω της εφαρμογής Bolt. Οι πληρωμές για επαγγελματικά δρομολόγια Bolt διεκπεραιώνονται από ξεχωριστή σύμβαση για επαγγελματικά δρομολόγια. Οι χρεώσεις περιλαμβάνουν όλους τους ισχύοντες φόρους, όπου απαιτείται από το νόμο. Οι χρεώσεις ενδέχεται να περιλαμβάνουν άλλες ισχύουσες χρεώσεις, διόδια και/ή επιπλέον χρεώσεις συμπεριλαμβανομένων τελών κράτησης, δημοτικών διοδίων, φόρων αεροδρομίου ή προμήθεια για ξεχωριστές πληρωμές. Εάν το επιθυμείτε, μπορείτε επίσης να επιλέξετε να δώσετε φιλοδώρημα στον οδηγό απευθείας ή μέσω της εφαρμογής πληρωμής Bolt. Ενδέχεται να περιορίσουμε τη μέγιστη αξία ενός φιλοδώρηματος κατά τη διακριτική μας ευχέρεια.

1.4 Κατά την εγκατάσταση της εφαρμογής Bolt, ο αριθμός κινητού τηλεφώνου του επιβάτη συνδέεται με τον αντίστοιχο λογαριασμό χρήστη Bolt και προστίθεται στη βάση δεδομένων μας. Εάν δεν χρησιμοποιείτε πλέον τον αριθμό κινητού τηλεφώνου σας, θα πρέπει να ενημερώσετε τη Bolt εντός 7 ημερών ώστε να ανωνυμοποιήσουμε τα δεδομένα του λογαριασμού σας. Σε περίπτωση μη ενημέρωσής μας σχετικά με αλλαγή στο νούμερο του τηλεφώνου σας, ο πάροχος κινητής τηλεφωνίας σας ενδέχεται να παραχωρήσει το ίδιο νούμερο σε άλλο άτομο, το οποίο εάν κάνει χρήση της εφαρμογής Bolt ενδέχεται να έχει πρόσβαση στα δεδομένα σας.

1.5 Η απόκτηση δικαιωμάτων υπερχρήστη (rooting), η πρόσβαση στο λειτουργικό σύστημα (jailbreaking) ή η μετατροπή της κινητής συσκευής σας σε επίπεδο υλικού ή λειτουργικού συστήματος με οποιονδήποτε τρόπο που δεν συνάδει με τις οδηγίες του κατασκευαστή, καθιστά τη συσκευή ευάλωτη σε απειλές κινητών τηλεφώνων. Αναγνωρίζετε ότι δεν ευθυνόμαστε για ζημιές όσον αφορά τη χρήση τροποποιημένης συσκευής κινητού και ότι δεν έχουμε υποχρέωση να υποστηρίξουμε τη χρήση μιας τέτοιας συσκευής.

1.6 Δεν επιτρέπεται εσείς ή τρίτος να λειτουργήσετε ή να προκαλέσετε τη λειτουργία προγραμμάτων ή εντολών για σκοπούς διαγραφής, εύρεσης, έρευνας ή εξαγωγής δεδομένων από οποιοδήποτε μέρος των εφαρμογών ή ιστοτόπων ή δεδομένων της Bolt.

1.7 Θα πρέπει να είστε άνω των 18 ετών για να αποκτήσετε πρόσβαση στην εφαρμογή Bolt, καθώς επίσης να αποδεχτείτε τους παρόντες Όρους και Προϋποθέσεις. Επιπλέον, θα πρέπει να διασφαλίσετε πως τα άτομα που κάνουν χρήση των υπηρεσιών μεταφοράς μέσω της

εφαρμογής Bolt εκ μέρους σας είναι άνω των 18 ετών. Ο οδηγός έχει το δικαίωμα άρνησης εξυπηρέτησης του επιβάτη ή οποιουδήποτε άλλου ατόμου κάνει χρήση των υπηρεσιών για λογαριασμό του επιβάτη εάν δεν μπορεί να αποδείξει ότι είναι άνω των 18 ετών.

1.8 Οι υπηρεσίες που παρέχονται από την εφαρμογή Bolt δεν περιλαμβάνουν τη χρήση Ίντερνερ, η οποία είναι προϋπόθεση για τη χρήση των υπηρεσιών της Bolt. Είστε υπεύθυνοι για τη διασφάλιση της πρόσβασης στο ίντερνερ με δικά σας έξοδα.

1.9. Εάν οι δραστηριότητες που επιδιώκει ο επιβάτης μέσω της πλατφόρμας Bolt ή οποιαδήποτε από τις πληροφορίες που παρέχει ο επιβάτης στη Bolt η/και την πλατφόρμα Bolt είναι παράνομες σύμφωνα με το εφαρμοστέο δίκαιο ή αντίκεινται στους παρόντες γενικούς Όρους και Προϋποθέσεις, η Bolt διατηρεί το δικαίωμα να:

- (i) αφαιρέσει, να αποκλείσει την πρόσβαση ή να διαγράψει το εν λόγω περιεχόμενο,
- (ii) αναστείλει, διακόψει ή να περιορίσει οποιαδήποτε χρηματική οφειλή της Bolt προς εσάς, (iii) αναστείλει ή να διακόψει την υπηρεσία της κοινωνίας των πληροφοριών εν όλω ή εν μέρει και
- (iv) θέσει σε αναστολή ή να κλείσει τον λογαριασμό σας στη Bolt.

2. Πληρωμή μέσω εφαρμογής Bolt ('Bolt in-App Payment')

2.1 Ανάλογα με τις επιλογές πληρωμής που υποστηρίζονται για τη δεδομένη τοποθεσία της διαδρομής, μπορείτε να πληρώσετε για τις υπηρεσίες μεταφορές με κάρτα, με χρέωση εταιρείας κινητής τηλεφωνίας ή με άλλους τρόπους πληρωμής (π.χ. με τη Bolt Business) εάν είναι διαθέσιμοι μέσω της εφαρμογής Bolt. Παρέχοντας την υπηρεσία πληρωμής μέσω της εφαρμογής Bolt, η Bolt ενεργεί ως εμπορικός αντιπρόσωπος για τους παρόχους υπηρεσιών μεταφοράς. Κάθε οδηγός έχει εξουσιοδοτήσει τη Bolt ως εμπορικό του αντιπρόσωπο ώστε να μεσολαβεί στη σύναψη συμβάσεων μεταξύ του οδηγού και του επιβάτη, συμπεριλαμβανομένης της εξουσίας να δέχεται πληρωμές από τους επιβάτες και να διαβιβάζει τις πληρωμές στον οδηγό. Η υποχρέωσή σας προς τον πάροχο της υπηρεσίας μεταφοράς θα εκπληρωθεί όταν δοθεί η εντολή μεταφοράς του ποσού στον τραπεζικό λογαριασμό της Bolt. Εσείς, ως επιβάτης είστε υπεύθυνος για τη διασφάλιση ότι η πληρωμή πραγματοποιείται και ότι υπάρχουν διαθέσιμα επαρκή κεφάλαια.

2.2 Μπορείτε να επιλέξετε να πληρώσετε Φιλοδώρημα στον οδηγό χρησιμοποιώντας την υπηρεσία πληρωμής της εφαρμογής Bolt. Το Φιλοδώρημα μπορεί να πληρωθεί μέσω της υπηρεσίας πληρωμής της εφαρμογής με μέσα που έχει εξουσιοδοτήσει η Bolt για τον σκοπό αυτόν. Η Bolt δεν θα χρεώσει προμήθεια για τη διαμεσολάβηση του Φιλοδωρήματος και στον οδηγό θα μεταφερθεί όλο το ποσό του Φιλοδωρήματος εξαιρουμένων τυχόν φόρων, εάν υπάρχουν. Η Bolt διατηρεί το δικαίωμα να παρακρατήσει το Φιλοδώρημα, εάν υπάρχει υποψία ότι η πληρωμή του φιλοδωρήματος είναι δόλια, παράνομη, για άλλο σκοπό εκτός από φιλοδώρημα που σχετίζεται με την παρεχόμενη υπηρεσία ή χρησιμοποιείται. αντίθετα με όσα ορίζονται στους Όρους και Προϋποθέσεις της Bolt.

2.3 Όταν γίνονται πληρωμές μέσω της υπηρεσίας πληρωμών μέσω της εφαρμογής Bolt, η Bolt εισπράττει τις πληρωμές σας και μεταφέρει τα χρήματα στον οδηγό. Η Bolt ενδέχεται να σας ζητήσει επιπρόσθετα στοιχεία για την επαλήθευση της μεθόδου πληρωμής.

2.4 Κατά την πραγματοποίηση πληρωμών μέσω της υπηρεσίας πληρωμών της εφαρμογής Bolt για υπηρεσίες μεταφοράς, η Bolt δεν είναι υπεύθυνη για τυχόν χρεώσεις τρίτων (πχ πάροχοι υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας, τραπεζικές προμήθειες). Οι εν λόγω πάροχοι υπηρεσιών ενδέχεται να σας χρεώσουν επιπλέον έξοδα κατά την επεξεργασία πληρωμών σε σχέση με την υπηρεσία πληρωμών μέσω της εφαρμογής Bolt. Η Bolt δεν είναι υπεύθυνη για τις εν λόγω χρεώσεις και αρνείται κάθε ευθύνη για το ζήτημα αυτό. Η μέθοδος πληρωμής σας μπορεί επίσης να υπάγεται σε επιπλέον όρους και προϋποθέσεις που επιβάλλονται από τον εφαρμοστέο τρίτο πάροχο υπηρεσιών πληρωμών. Εξετάστε αυτούς τους όρους και προϋποθέσεις πριν χρησιμοποιήσετε τη μέθοδο πληρωμής.

2.5 Η Bolt ευθύνεται για τη λειτουργία της υπηρεσίας πληρωμής μέσω της εφαρμογής Bolt και παρέχει υποστήριξη για την επίλυση προβλημάτων. Η επίλυση διαφορών που αφορούν την υπηρεσία πληρωμών μέσω της εφαρμογής Bolt λαμβάνει χώρα μέσω ημών. Για την υπηρεσία υποστήριξης πληρωμών επικοινωνήστε με τη διεύθυνση: info@bolt.eu. Τα αιτήματα που υποβάλλονται μέσω e-mail ή μέσω της εφαρμογής Bolt θα λαμβάνουν απάντηση εντός μίας εργάσιμης ημέρας. Η Bolt θα επιλύει καταγγελίες και θα διεκπεραιώνει αιτήματα σχετικά με την υπηρεσία πληρωμής της εφαρμογής Bolt εντός δύο εργάσιμων ημερών.

2.6. Αρχικό κόμιστρο ('Upfront Fare'). Το κόμιστρο για μία δεδομένη περίπτωση υπηρεσίας μεταφοράς που παρέχεται από τον Οδηγό (π.χ. αρχικό κόμιστρο) υπολογίζεται σύμφωνα με τα ισχύοντα κόμιστρα ταξί (συμπεριλαμβανομένων, κατά περίπτωση, των εφαρμοστέων τελών κράτησης), όπως ορίζονται από τον νόμο και γνωστοποιούνται σε εσάς μέσω της εφαρμογής Bolt πριν το αίτημα για πραγματοποίηση του δρομολογίου. Το αρχικό κόμιστρο αποτελεί μόνο εκτίμηση και δεν είναι νομικά δεσμευτικό. Αυτό σημαίνει ότι δεν θα ισχύει αν αλλάξετε προορισμό κατά τη διάρκεια της διαδρομής, αν η διαδρομή διαρκέσει πολύ περισσότερο από τον εκτιμώμενο χρόνο λόγω κίνησης ή άλλων παραγόντων ή όταν απροσδόκητες συνθήκες επηρεάζουν σημαντικά τα χαρακτηριστικά του δρομολογίου (πχ χρησιμοποιείται δρόμος με διόδια). Εντούτοις, η τελική τιμή που πληρώνεται για την υπηρεσία μεταφοράς που παρασχέθηκε από τον οδηγό θα υπολογιστεί σύμφωνα με τα ισχύοντα κόμιστρα ταξί.

2.7 Τέλος πλατφόρμας ('Platform Fee') είναι η προμήθεια που σας χρεώνει η Bolt ως μέρος της υπηρεσίας της κοινωνίας των πληροφοριών, όπως κατά καιρούς μπορεί να αναφέρεται στην εφαρμογή Bolt. Η προμήθεια αφορά στην παροχή υπηρεσιών αναζήτησης οχήματος και τη συντήρηση των μέσων τεχνολογίας που χρησιμοποιούνται για την εφαρμογή Bolt και δεν αφορά την υπηρεσία μεταφοράς που παρέχει ο οδηγός. Όταν χρεώνεται το Τέλος Πλατφόρμας θα φαίνεται ως μέρος του κομίστρου στην εφαρμογή Bolt και η υπολογιζόμενη τιμή θα φαίνεται εντός της εφαρμογής, συμπεριλαμβανομένης του Τέλους Πλατφόρμας. Εάν ισχύει Τέλος Πλατφόρμας, πληρώνεται στη Bolt μέσω της υπηρεσίας πληρωμής της εφαρμογής Bolt επιπλέον του κομίστρου που καταβάλλεται στον Οδηγό.

3. Παραγγελία και ακύρωση υπηρεσιών μεταφοράς

3.1 Εάν υποβάλετε αίτημα για μία υπηρεσία μεταφοράς μέσω της εφαρμογής Bolt και ο οδηγός συμφώνησε να αναλάβει τη διαδρομή, τότε θεωρείται ότι έχει γίνει παραγγελία της υπηρεσίας μεταφοράς.

3.2 Μόλις ο οδηγός επιβεβαιώσει πως θα πραγματοποιήσει τη διαδρομή σας, εισέρχεστε σε ξεχωριστή συμφωνία μαζί του για την παροχή της υπηρεσίας μεταφοράς με τους όρους και προϋποθέσεις που θα συμφωνήσετε με τον οδηγό. Καθώς η Bolt παρέχει μόνο την υπηρεσία της κοινωνίας των πληροφοριών/υπηρεσία διαμεσολάβησης, η Bolt δεν παρέχει μετακινήσεις και δεν αποτελεί συμβαλλόμενο μέρος στη σύμβασή σας με τον αντίστοιχο οδηγό.

3.3 Η ακύρωση της χρήσης ενός κληθέντος οχήματος για υπηρεσία μεταφοράς θεωρείται ότι γίνεται στις περιπτώσεις κατά τις οποίες ο οδηγός έχει απαντήσει στο αίτημά σας και εσείς εκ των υστέρων ακυρώνετε ή αρνείστε την υπηρεσία μεταφοράς ή δεν εμφανίζεστε στο σημείο συνάντησης. Όταν ακυρώνεται ένα αίτημα μεταφοράς μετά από συγκεκριμένη χρονική περίοδο ενδέχεται να απαιτηθεί να καταβάλλετε ένα τέλος ακύρωσης, όπως θα ενημερωθείτε μέσω της εφαρμογής Bolt.

3.4 Εάν ακυρώσετε ένα αίτημα υπηρεσίας μεταφοράς πολλές συνεχόμενες φορές εντός 24ώρου ενδέχεται να μπλοκάρουμε προσωρινά τον λογαριασμό σας ως προειδοποίηση. Μετά από αρκετές προειδοποιήσεις, ενδέχεται να αναστείλουμε τον λογαριασμό σας για μεγαλύτερο διάστημα (π.χ. για 6 μήνες). Μετά από αυτό το διάστημα μπορείτε να ζητήσετε την επανενεργοποίηση του λογαριασμού σας και το αίτημά σας θα εξεταστεί από τη Bolt.

3.5 Όταν ο οδηγός ενημερώνει τον επιβάτη για την άφιξη του οχήματος στον προορισμό του και ο επιβάτης ή τα πρόσωπα για τα οποία έγινε η παραγγελία δεν μεταβούν στο όχημα εντός συγκεκριμένου χρονικού διαστήματος, όπως αυτό ορίζεται στην εφαρμογή Bolt, το αίτημα θεωρείται ότι ακυρώνεται. Μερικές φορές ο οδηγός μπορεί να ακυρώσει το αίτημά σας. Παρακαλούμε να σημειωθεί πως η Bolt δεν ευθύνεται για τέτοιες καταστάσεις.

3.6 Μόλις ο οδηγός φτάσει και σας ενημερώσει για την άφιξή του η εφαρμογή Bolt ενδέχεται να ξεκινήσει τη χρέωση κομίστρου για τον χρόνο αναμονής σύμφωνα με τα κόμιστρα που ορίζονται στην εφαρμογή της Bolt.

3.7 Εάν έχετε υποβάλει αίτημα για υπηρεσίες μεταφοράς μέσω της εφαρμογής Bolt και προκαλέσετε ζημία στο όχημα του οδηγού ή το εσωτερικό του (μεταξύ άλλων, λερώνοντας το όχημα ή προκαλώντας άσχημες μυρωδιές στην καμπίνα του οχήματος), ο οδηγός έχει το δικαίωμα να απαιτήσει την καταβολή προστίμου αξίας 50 ευρώ και να απαιτήσει αποζημίωση ώστε να αποκαταστήσει τη ζημία, πέραν του προστίμου.

3.8 Προκειμένου να διασφαλίσουμε ότι η πλατφόρμα Bolt είναι ασφαλής και αξιόπιστη για όλους, ενδέχεται να προβούμε σε πράξεις εναντίον σας, όπως η αναστολή χρήσης της πλατφόρμας για 6 μήνες, σύμφωνα με τις [Κατευθυντήριες Γραμμές Δεοντολογίας Αγοράς για Επιβάτες](#). Κάνοντας χρήση της εφαρμογής Bolt επιβεβαιώνετε ότι έχετε διαβάσει τις [Κατευθυντήριες Γραμμές Δεοντολογίας Αγοράς για Επιβάτες](#) και συμφωνείτε να συμμορφώνεστε με αυτές.

3.9 Η Bolt μπορεί να σας προτείνει συγκεκριμένη κατηγορία δρομολογίων εντός της εφαρμογής Bolt. Τα βασικά κριτήρια για τις προτάσεις είναι η τιμή της διαδρομής, ο εκτιμώμενος χρόνος άφιξης του οχήματος και το ιστορικό των επιλογών σας. Δεν έχετε υποχρέωση να επιλέξετε δρομολόγιο από την κατηγορία που σας προτείνει η Bolt.

4. Άδεια χρήσης της εφαρμογής Bolt

4.1 Εφόσον συμμορφώνεστε με τους παρόντες Γενικούς Όρους και Προϋποθέσεις συμφωνούμε να σας παραχωρήσουμε ένα ανακλητό, μη αποκλειστικό και άνευ τελών δικαίωμα πρόσβασης και χρήσης της εφαρμογής Bolt σύμφωνα με τους παρόντες Όρους και Προϋποθέσεις, την Δήλωση Απορρήτου και τους ισχύοντες όρους του καταστήματος της εφαρμογής. Δεν μπορείτε να μεταβιβάσετε ή να παραχωρήσετε με υποαδειοδότηση το εν λόγω δικαίωμα χρήσης της εφαρμογής Bolt. Σε περίπτωση που το δικαίωμα χρήσης της εφαρμογής Bolt ακυρωθεί, η αντίστοιχη μη αποκλειστική άδεια θα ακυρωθεί επίσης.

5. Ευθύνη

5.1 Δεδομένου ότι η εφαρμογή Bolt είναι απλά μια υπηρεσία της κοινωνίας των πληροφοριών (ένα μέσο επικοινωνίας) μεταξύ επιβατών και οδηγών, δεν μπορούμε να εγγυηθούμε ή να αναλάβουμε ευθύνη για την ποιότητα ή την απουσία ελαττωμάτων στην παροχή υπηρεσιών μεταφοράς. Δεδομένου ότι η χρήση της εφαρμογής Bolt για την παραγγελία υπηρεσιών μεταφοράς εξαρτάται από τη συμπεριφορά των οδηγών, η Bolt δεν εγγυάται ότι οι υπηρεσίες μεταφοράς θα είναι πάντα διαθέσιμες για εσάς.

5.2 Η εφαρμογή Bolt δεν προσφέρει ούτε αναλαμβάνει μεσιτεία σε υπηρεσίες μεταφοράς για επιβάτες. Επίσης, δεν αποτελεί υπηρεσία πρακτορείου μεταφοράς για εύρεση επιβατών για παρόχους υπηρεσιών μεταφοράς. Η εφαρμογή Bolt λειτουργεί ως πλατφόρμα μόνο για την οργάνωση της παροχής των υπηρεσιών μεταφοράς.

5.3 Η Bolt δεν είναι υπεύθυνη για την ακρίβεια ή την ορθότητα των πληροφοριών που παρέχονται από τους επιβάτες κατά τη χρήση των υπηρεσιών της.

5.4. Μπορείτε να ακυρώσετε το αίτημά σας για παροχή υπηρεσίας μεταφοράς στην εφαρμογή δωρεάν, πριν το αποδεχτεί ο οδηγός. Ωστόσο, να σημειωθεί ότι εφόσον ο οδηγός αποδεχτεί το αίτημά σας, σύμφωνα με το άρθρο 3α (3) (ια) του Νόμου 2251/1994 περί προστασίας των καταναλωτών, δεν έχετε δικαίωμα υπαναχώρησης από τις υπηρεσίες μεταφοράς.

5.5 Η εφαρμογή Bolt παρέχεται «ως έχει» και «όπως διατίθεται». Η Bolt δεν δηλώνει, εγγυάται ή διασφαλίζει ότι η πρόσβαση στην εφαρμογή Bolt θα είναι απρόσκοπτη ή χωρίς σφάλματα. Σε περίπτωση σφαλμάτων λογισμικού, θα προσπαθήσουμε να τα διορθώσουμε όσο το δυνατόν συντομότερα, αλλά παρακαλούμε να ληφθεί υπόψη ότι η λειτουργία της εφαρμογής ενδέχεται να περιορίζεται λόγω περιστασιακών τεχνικών σφαλμάτων και δεν μπορούμε να εγγυηθούμε ότι η εφαρμογή θα είναι πάντα σε λειτουργία, για παράδειγμα μια κατάσταση εκτάκτου ανάγκης ενδέχεται να οδηγήσει σε διακοπή της υπηρεσίας.

5.6 Η Bolt, οι αντιπρόσωποι, τα διευθυντικά στελέχη και οι εργαζόμενοι της δεν ευθύνονται για απώλειες ή ζημιές που μπορεί να υποστείτε ως αποτέλεσμα της χρήσης της εφαρμογής Bolt ή της διαδρομής που έχει συμφωνηθεί μέσω της εφαρμογής Bolt, συμπεριλαμβανομένων ενδεικτικά:

5.6.1 οποιαδήποτε άμεση ή έμμεση υλική ζημία ή χρηματική απώλεια,

5.6.2 διαφυγόντα κέρδη,

5.6.3 απώλεια εργασίας, συμβάσεων, επαφών, υπεραξίας, φήμης και ζημία από τη διακοπή των εργασιών,

5.6.4 απώλεια ή ανακρίβεια δεδομένων, και

5.6.5 οποιοδήποτε άλλο είδος απώλειας ή ζημίας.

5.7 Ο περιορισμός στη παρούσα ρήτρα δεν περιορίζει την ευθύνη ούτε θίγει τα δικαιώματά σας ως καταναλωτής, όπως ορίζονται στο Νόμο 2251/1994 περί προστασίας των καταναλωτών, όπως τροποποιήθηκε και είναι σε ισχύ, τα οποία δικαιώματα δεν μπορούν να αποκλειστούν δυνάμει του ελληνικού δικαίου. Ο περιορισμός ευθύνης δεν ισχύει επίσης όταν υπάρχει ασφαλιστική κάλυψη σε περίπτωση βλάβης της ζωής, της ακεραιότητας ή της υγείας ή σε αξιώσεις δυνάμει του εφαρμοστέου δικαίου σχετικά με την ευθύνη λόγω ελαττωματικών προϊόντων.

5.8 Στον βαθμό που ισχύει δυνάμει του εφαρμοστέου δικαίου, η χρηματοοικονομική ευθύνη της Bolt σε σχέση με την παραβίαση της σύμβασης θα περιορίζεται στα 500 ευρώ. Ο περιορισμός ευθύνης δεν ισχύει σε περίπτωση ευθύνης από δόλο ή βαριά αμέλεια. Έχετε το δικαίωμα να αξιώσετε αποζημίωση μόνο εάν η Bolt παραβίασε τη σύμβαση εσκεμμένα. Η Bolt δεν είναι υπεύθυνη για πράξεις ή παραλείψεις του οδηγού και δεν είναι υπεύθυνη για βλάβες που προκαλεί ο οδηγός στους επιβάτες. Οι βλάβες που επηρεάζουν τον επιβάτη στο πλαίσιο της υπηρεσίας μεταφοράς που παρέχεται μέσω της Bolt θα διευθετούνται μεταξύ των μερών της σύμβασης μεταφοράς (δηλαδή του επιβάτη και του αντίστοιχου οδηγού).

5.9 Συμφωνείτε να αποζημιώσετε πλήρως και να προστατεύσετε τη Bolt, τις συνδεδεμένες επιχειρήσεις της, τους αντιπροσώπους, εργαζομένους και διευθυντικά στελέχη της, από αξιώσεις ή ζημίες (συμπεριλαμβανομένων ευθυνών, αποζημιώσεων, εξόδων και δαπανών κάθε φύσης) που επιβαρύνονται ως αποτέλεσμα της χρήσης της εφαρμογής Bolt (συμπεριλαμβανομένων των δρομολογίων που πραγματοποιείτε με τη χρήση της εφαρμογής Bolt).

5.10 Η Bolt δύναται να διακόψει αμέσως τη χρήση της εφαρμογής Bolt για εσάς εάν παραβείτε τους παρόντες Γενικούς Όρους και Προϋποθέσεις ή εάν το κρίνουμε απαραίτητο για την προστασία της ακεραιότητας της Bolt ή της ασφάλειας των οδηγών.

5.11 Η Bolt έχει δικαίωμα να αναστείλει, για εύλογο χρονικό διάστημα και κατόπιν προειδοποίησης, την επεξεργασία αναφορών και καταγγελιών που υποβάλλονται μέσω του Εσωτερικού Συστήματος Διαχείρισης Καταγγελιών από επιβάτες και οδηγούς που υποβάλλουν συχνά αναφορές ή καταγγελίας που είναι εμφανώς αβάσιμες. Κατά την αξιολόγηση των συνθηκών για την αναστολή, η Bolt λαμβάνει υπόψη τα εξής:

- (Α) τους απόλυτους αριθμούς πληροφοριών με εμφανώς παράνομο περιεχόμενο ή τις εμφανώς αβάσιμες αναφορές ή καταγγελίες που υποβάλλονται σε διάστημα ενός μήνα, και
- (Β) τη σχετική αναλογία αναφορών και καταγγελιών σε σχέση με το συνολικό αριθμό πληροφοριών που παρέχονται ή αναφορών που υποβάλλονται σε διάστημα ενός μήνα, και
- (Γ) τη σοβαρότητα της κατάχρησης των μηχανισμών υποβολής αναφορών, και
- (Δ) κατά περίπτωση, την πρόθεση του καταγγέλλοντος να υποβάλει εμφανώς αβάσιμες καταγγελίες.

6. Διάρκεια και Καταγγελία

6.1 Μπορείτε να χρησιμοποιείτε ελεύθερα την εφαρμογή Bolt και τις παρεχόμενες υπηρεσίες (κατά περίπτωση) και μπορείτε να υπαναχωρήσετε από τους παρόντες Όρους και Προϋποθέσεις οποτεδήποτε αζημίως και χωρίς να παρέχετε λόγους για την απενεργοποίηση του λογαριασμού σας.

6.2 Η Bolt έχει το δικαίωμα να καταγγείλει τη σύμβαση με εσάς ή να αναστείλει την παροχή υπηρεσιών δυνάμει της σύμβασης με άμεση ισχύ, σε περίπτωση που αθετήσετε τις συμβατικές σας υποχρεώσεις. Σε κάθε περίπτωση, η Bolt έχει δικαίωμα να καταγγείλει τη σύμβαση μαζί σας κατόπιν εύλογης γραπτής προειδοποίησης.

7. Ορθή πρακτική κατά τη χρήση της εφαρμογής Bolt

7.1 Δεδομένου ότι η Bolt δεν είναι πάροχος ή πράκτορας υπηρεσιών μεταφοράς, τυχόν ζητήματα ελαττωμάτων ή ποιότητας των υπηρεσιών μεταφοράς θα επιλύονται σύμφωνα με τους κανόνες και τους κανονισμούς του παρόχου της υπηρεσίας μεταφοράς ή της αρμόδιας δημόσιας αρχής.

7.2 Σας ζητούμε να συμπληρώσετε ένα έντυπο σχολιασμού εντός της εφαρμογής Bolt. Έτσι μπορούμε να κάνουμε προτάσεις στους οδηγούς για τη βελτίωση της υπηρεσίας τους. Επιπροσθέτως, οι οδηγοί έχουν το δικαίωμα να βαθμολογούν τους χρήστες.

7.3 Περιμένουμε από εσάς να κάνετε χρήση της εφαρμογής Bolt με καλή πίστη και να σεβαστείτε τους οδηγούς, οι οποίοι προσφέρουν τις υπηρεσίες τους μέσω της εφαρμογής Bolt. Εκτός από οποιαδήποτε άλλα δικαιώματα που έχουμε για δράση εναντίον σας δυνάμει των παρόντων Γενικών Όρων και Προϋποθέσεων και των Κατευθυντήριων Γραμμών Δεοντολογίας Αγοράς για επιβάτες, η Bolt διατηρεί το δικαίωμα να κλείσει τον λογαριασμό σας εάν έχετε παραβιάσει τους όρους που τίθενται στους παρόντες γενικούς όρους και προϋποθέσεις ή εάν οι πράξεις σας είναι δόλιες, π.χ. παρακράτηση της πληρωμής για την παροχή της υπηρεσίας μεταφοράς, απάτη, ασέβεια προς τους οδηγούς κλπ. Σε αυτές τις περιπτώσεις ο λογαριασμός σας στην εφαρμογή Bolt μπορεί να απενεργοποιηθεί χωρίς προηγούμενη ειδοποίηση.

7.4 Η Bolt θα καταβάλει κάθε προσπάθεια ώστε να εξασφαλίσει ότι μόνο οδηγοί με ακεραιότητα και σεβασμό προς το επάγγελμά τους και τους επιβάτες θα κάνουν χρήση της εφαρμογής Bolt. Ωστόσο, δεν είμαστε σε θέση να εγγυηθούμε ότι κάθε πάροχος υπηρεσιών μεταφοράς που βρίσκεται εντός της εφαρμογής Bolt πληροί πάντα τα ανωτέρω κριτήρια. Εάν σας παρασχεθεί

υπηρεσία μεταφοράς που είναι αμφιλεγόμενη, παρακαλείστε να ενημερώσετε την εταιρεία που είναι υπεύθυνη για την υπηρεσία, μια εποπτική αρχή ή το τμήμα εξυπηρέτησης πελατών μας.

7.5. Για τη διασφάλιση της ασφάλειας της πλατφόρμας Bolt για όλους τους χρήστες, η Bolt ενδέχεται να ζητήσει από τον επιβάτη να επιβεβαιώσει την ταυτότητά του. Σε περίπτωση που η Bolt δεν μπορεί να επαληθεύσει την ταυτότητα του επιβάτη, η υπηρεσία ενδέχεται να ανασταλεί για τον επιβάτη έως ότου ολοκληρωθεί η διαδικασία επαλήθευσης.

8. Τροποποιήσεις των Γενικών Όρων και Προϋποθέσεων

8.1 Εάν γίνουν ουσιαστικές αλλαγές στους Γενικούς Όρους και Προϋποθέσεις, θα ενημερωθείτε μέσω e-mail ή ειδοποιήσεων της εφαρμογής Bolt εγκαίρως. Σε περίπτωση που συνεχίζετε να χρησιμοποιείτε την εφαρμογή Bolt σύμφωνα με τους τροποποιημένους Όρους και Προϋποθέσεις, θεωρείται ότι έχετε αποδεχτεί τις τροποποιήσεις. Εάν δεν συμφωνείτε με τους τροποποιημένους Όρους της Bolt, πρέπει να σταματήσετε την πρόσβαση και τη χρήση των υπηρεσιών σύμφωνα με το άρθρο 6.

9. Τελικές Διατάξεις

Οι Γενικοί Όροι και Προϋποθέσεις διέπονται, ερμηνεύονται και τίθενται σε ισχύ σύμφωνα με τους νόμους της Δημοκρατίας της Εσθονίας και υπόκεινται στο αναγκαστικό δίκαιο της Ελλάδας. Σε περίπτωση που οι διαφορές που προκύπτουν από τους Γενικούς Όρους ή τη Σύμβαση δεν μπορούν να επιλυθούν με διαπραγματεύσεις μεταξύ των συμβαλλομένων, τότε θα επιλύονται από το δικαστήριο Harju County Court στο Τάλιν της Εσθονίας, εάν είστε νομικό πρόσωπο. Εάν είστε καταναλωτής σύμφωνα με τον Νόμο 2251/1994 όπως τροποποιήθηκε και ισχύει, μπορείτε να στραφείτε κατά της Bolt είτε ενώπιον του δικαστηρίου Harju County Court στο Τάλιν ή των δικαστηρίων του τόπου κατοικίας σας. Αγωγές εναντίον σας από τη Bolt μπορούν να ασκηθούν μόνο στα δικαστήρια του κράτους μέλους κατοικίας σας. Σε περίπτωση που οποιαδήποτε διάταξη των Γενικών Όρων κριθεί ανεφάρμοστη, τα μέρη θα την αντικαταστήσουν με μια εφαρμοστέα διάταξη που περιέχει την ίδια πρόθεση και οικονομική επίπτωση με την ανεφάρμοστη διάταξη.

Κατευθυντήριες Γραμμές Δεοντολογίας Αγοράς: Επιβάτες

Θέλουμε όλοι να έχουν ασφαλείς, ομαλές και ικανοποιητικές εμπειρίες με τη Bolt. Με την προστασία της ακεραιότητας της αγοράς μας, διασφαλίζουμε ότι οι οδηγοί μπορούν να παρέχουν υπηρεσίες σε ασφαλές και εποικοδομητικό περιβάλλον, ότι οι επιβάτες λαμβάνουν ικανοποιητικές και καινοτόμες υπηρεσίες και ότι η αγορά της Bolt μπορεί να συνεχίσει να λειτουργεί με βιώσιμο τρόπο.

Προκειμένου να σας παρέχουμε ακριβείς πληροφορίες σχετικά με το πως εσείς, ως Επιβάτης, μπορείτε να μας βοηθήσετε να δημιουργήσουμε αυτό το περιβάλλον, σας παρέχουμε κατάλογο με Κατευθυντήριες Γραμμές Δεοντολογίας. Τηρώντας τις Κατευθυντήριες Γραμμές, μας βοηθάτε να διατηρούμε τους οδηγούς ασφαλείς και ευχαριστημένους και να βρίσκονται στο δρόμο για την εξυπηρέτησή σας.

Ακολουθούν απλοί κανόνες που πρέπει να ακολουθούνται από τους Επιβάτες:

- Να είστε πάντα ευγενικοί με τον οδηγό και να σέβεστε το αμάξι του,
- Προσπαθήστε να μην ακυρώνετε το δρομολόγιό σας εκτός αν είναι αναγκαίο. Το αποτέλεσμα θα είναι να καθυστερήσετε περισσότερο στη διαδρομή σας και να σπαταλήσετε τον χρόνο του οδηγού,
- Να εμφανίζετε πάντα για την πραγματοποίηση του δρομολογίου. Έχετε το νου σας μήπως έχει φτάσει ο οδηγός και μην τον αφήνετε να περιμένει πολύ.

Η συνεχής αδυναμία συμμόρφωσης με τα ανωτέρω πρότυπα θίγει ευθέως την ακεραιότητα της αγοράς Bolt και αρκεί για να εκδοθεί προειδοποίηση ή αναστολή υποβολής αιτημάτων κλήσης οχημάτων.

Για ποιο λόγο είναι σημαντικές οι κατευθυντήριες γραμμές για την Αγορά της Bolt;

Να είστε ευγενικοί με τον οδηγό σας και να σέβεστε το χρόνο και το αυτοκίνητό του. Με αυτόν τον τρόπο, μπορούν οι οδηγοί να εργάζονται αποδοτικά κι έτσι εσείς και άλλοι επιβάτες να λαμβάνετε γρήγορη και ικανοποιητική εξυπηρέτηση όποτε τη χρειαστείτε.

Η ευγένεια προς τον οδηγό σας και ο σεβασμός του αυτοκινήτου του δημιουργεί ένα περιβάλλον παραγωγικό και ικανοποιητικό για τους οδηγούς ώστε να προσφέρουν τις υπηρεσίες τους. Με τη δημιουργία του περιβάλλοντος αυτού, δημιουργούμε μια αγορά στην οποία θέλουν να συμμετέχουν οι οδηγοί. Όσο περισσότεροι διαθέσιμοι οδηγοί υπάρχουν, τόσο πιο γρήγορα θα φτάσετε στον προορισμό σας.

Όλοι θα χρειαστεί να ακυρώσουν ένα δρομολόγιο κάποια στιγμή. Συμβαίνουν αυτά. Όμως οι συνεχείς ακυρώσεις σπαταλούν τον χρόνο του οδηγού και επηρεάζουν αρνητικά τις εμπειρίες άλλων επιβατών καθώς απασχολούνται οι οδηγοί με δρομολόγια που δεν θα ολοκληρώσουν. Ενδέχεται να επιβληθεί τέλος ακύρωσης για την ακύρωση της παραγγελίας αφού ο οδηγός έχει ήδη σημειώσει σημαντική πρόοδο στην πορεία του προς την τοποθεσία παραλαβής, η οποία αποσκοπεί στην αποζημίωση του οδηγού για τον κόπο του.. Όμως δεν αρκεί για να αντισταθμίσει την επίπτωση στην αγορά που έχει η επαναλαμβανόμενη συμπεριφορά τέτοιου είδους στη δυνατότητα άλλων επιβατών να βρουν οδηγούς που μπορούν να τους εξυπηρετήσουν γρήγορα. Επίσης, δεν αντισταθμίζει το χαμένο κόστος για τον οδηγό, το δρομολόγιο του οποίου ακυρώθηκε.

Εάν έχετε καλέσει ένα όχημα και δεν μπορείτε να πραγματοποιήσετε το δρομολόγιο ή δεν το χρειάζεστε πλέον, το να το ακυρώσετε είναι πολύ καλύτερο από το να μην εμφανιστείτε όταν φτάσει ο οδηγός. Κατανοούμε πως μερικές φορές η ακύρωση είναι αναγκαία αλλά το να μην εμφανίζεστε σπαταλά το χρόνο του οδηγού και αφήνει άλλους επιβάτες χωρίς πρόσβαση στις υπηρεσίες του εν λόγω οδηγού μέχρι να ακυρωθεί ή να ολοκληρωθεί το δικό σας δρομολόγιο.

Πως επιβάλλονται οι παρούσες κατευθυντήριες γραμμές;

Να είστε πάντα ευγενικοί με τον οδηγό και να σέβεστε το αμάξι του:

Λαμβάνουμε υπόψη τουλάχιστον τις αξιολογήσεις που κάνουν οι οδηγοί για τους επιβάτες, κατά μέσο όρο για συγκεκριμένο αριθμό σχετικά πρόσφατων κλήσεων. Ενδέχεται να ληφθούν υπόψη κι άλλα σημάδια, όπως αναφορές στην εξυπηρέτηση πελατών. Εάν το σύνολο των σχολίων ενός οδηγού για έναν επιβάτη είναι κάτω από ένα συγκεκριμένο όριο, ο εν λόγω επιβάτης ενδέχεται να λάβει προειδοποίηση και να ανασταλεί ο λογαριασμός του.

Σε γενικές γραμμές, να συμπεριφέρεστε στον οδηγό με τον τρόπο που θα θέλατε να σας συμπεριφέρονται και να φέρεστε στο αυτοκίνητό του σαν να ήταν το δικό σας. Για να γίνουμε όμως πιο σαφείς, ακολουθεί κατάλογος με τις πιο συχνές συμπεριφορές που μπορεί να οδηγήσουν σε αρνητικά σχόλια από τον οδηγό σας:

- Προσέξτε να μην βλάψετε με οποιοδήποτε τρόπο το αυτοκίνητο του οδηγού σας
- Να είστε ευγενικοί. Να μην φωνάζετε ή βρίζετε τον οδηγό σας
- Είναι προτιμότερο να αποφεύγετε αμφιλεγόμενα θέματα, όπως η πολιτική
- Εάν νιώθετε αδιάθετος ζητήστε από τον οδηγό να σταματήσει
- Μην αφήνετε τον οδηγό πολλή ώρα να περιμένει ώσπου να πάτε στο αυτοκίνητο για παραλαβή

Προσπαθήστε να μην ακυρώνετε το δρομολόγιό σας εκτός αν είναι απολύτως αναγκαίο:

Κατανοούμε πως ορισμένες φορές οι ακυρώσεις είναι αναγκαίες, τα σχέδια σας αλλάζουν και πρέπει να μείνετε εκεί που είστε, συνειδητοποιείτε ότι ξεχάσατε το πορτοφόλι σας και δεν το βρίσκετε, ή ο οδηγός που ανταποκρίθηκε στο αίτημά σας δεν μπορεί να φτάσει εγκαίρως και όλα αυτά λαμβάνονται υπόψη στις παρούσες κατευθυντήριες γραμμές. Αναφερόμαστε κυρίως σε επαναλαμβανόμενες τάσεις ακύρωσης και αν αυτές φτάσουν ένα συγκεκριμένο όριο, ο επιβάτης θα λάβει προειδοποίηση και θα ανασταλεί ο λογαριασμός του.

Να εμφανίζεστε πάντα για την πραγματοποίηση του δρομολογίου. Έχετε τον νου σας μήπως έχει φτάσει ο οδηγός και μην τον αφήνετε να περιμένει πολύ.

Το να μην εμφανίζεται ο επιβάτης σπαταλά αδικώς τον χρόνο του οδηγού. Ωστόσο κατανοούμε πως δεν είναι σε όλες τις περιπτώσεις μη εμφάνιση αυτή η πρόθεση του επιβάτη. Σε ορισμένες περιπτώσεις μπορεί να είναι δύσκολο να εντοπίσει ο οδηγός τον επιβάτη και το αντίστροφο, πράγμα που οδηγεί στην ακύρωση του δρομολογίου από τον οδηγό με την ένδειξη μη εμφάνισης του επιβάτη ενώ στην πραγματικότητα ο επιβάτης έψαχνε το αυτοκίνητο. Για τον λόγο αυτό, εστιάζουμε στην επαναλαμβανόμενη συμπεριφορά που υποδεικνύει μια τάση μη σεβασμού των παραγγελιών, κάτι που βλάπτει την ακεραιότητα της αγοράς της Bolt. Δεν εστιάζουμε σε μεμονωμένα περιστατικά.

Μερικές χρήσιμες συμβουλές ώστε να αποφεύγετε την ακύρωση των δρομολογίων σας:

- Έχετε τον νου σας στην εφαρμογή για το πότε θα φτάσει ο οδηγός. Προσπαθήστε να είστε στο σημείο παραλαβής όταν φτάσει ο οδηγός.

- Εάν δεν μπορείτε να είστε στο σημείο παραλαβής αμέσως, καλέστε ή συνομιλήστε με τον οδηγό κι ενημερώστε τον ότι κατευθύνεστε προς τα εκεί.
- Εάν δεν μπορείτε να βρείτε τον οδηγό, καλέστε τον ή συνομιλήστε μαζί του ώστε να συντονιστείτε.

Σε γενικές γραμμές, με την επικοινωνία εξασφαλίζετε ότι ο οδηγός θα σας περιμένει και δεν θα ακυρώσει το δρομολόγιο ισχυριζόμενος ότι δεν εμφανιστήκατε.

Τι θα συμβεί αν παραβιάσω τις κατευθυντήριες γραμμές;

Δεν επιθυμούμε να περιορίσουμε την πρόσβαση στις υπηρεσίες μας αλλά υποχρεούμαστε προς τους χρήστες και τους προμηθευτές μας να προστατεύουμε την ακεραιότητα της Αγοράς της Bolt. Η περιγραφόμενη στο παρόν ως επαναλαμβανόμενη συμπεριφορά που θίγει την ακεραιότητά της *μπορεί να οδηγήσει σε αναστολή πρόσβασης επιβατών σε υπηρεσίες κλήσης οχημάτων για 6 μήνες*.

Εάν εντοπιστεί τέτοια συμπεριφορά, θα λάβετε προειδοποίηση στην εφαρμογή Bolt την επόμενη φορά που θα προσπαθήσετε να κάνετε μια διαδρομή. Αυτή θα περιλαμβάνει σύνδεσμο προς τις παρούσες κατευθυντήριες γραμμές ώστε να ξαναδείτε πως μπορείτε να αποφύγετε περαιτέρω ενέργειες εάν επιθυμείτε να συνεχίσετε να χρησιμοποιείτε την πλατφόρμα.

Εάν συνεχιστεί η συμπεριφορά που βλάπτει την ακεραιότητα της Αγοράς της Bolt, θα ανασταλεί η πρόσβασή σας σε υπηρεσίες κλήσης οχημάτων. Θα εμφανιστεί ένα μήνυμα όταν προσπαθήσετε να κάνετε κλήση οχήματος που θα σας το εξηγήει και δεν θα μπορείτε να συνεχίσετε.

Τι μπορώ να κάνω αν ανασταλεί η πρόσβασή μου;

Μπορεί να ανασταλεί η πρόσβασή σας σε υπηρεσίες κλήσης οχημάτων συγκεκριμένα κι όχι σε άλλες υπηρεσίες της Bolt ή στην εφαρμογή. Θα μπορείτε να χρησιμοποιήσετε την εφαρμογή για άλλους σκοπούς, όπως χρήση των σκούτερ, μίσθωση ηλεκτρονικού οχήματος, πρόσβαση στο ιστορικό δρομολογίων και στις πληροφορίες του λογαριασμού σας, επικοινωνία με την εξυπηρέτηση πελατών για τη συζήτηση των ανησυχιών σας.

Μπορώ να στραφώ κατά της αναστολής πρόσβασής μου;

Εάν πιστεύετε ότι έχει ανασταλεί η πρόσβασή σας άδικα ή εκ παραδρομής, μπορείτε να επικοινωνήσετε με την υποστήριξη πελατών της Bolt μέσω της εφαρμογής και να ζητήσετε την επανεξέταση της αναστολής.

Εάν θέλετε να μάθετε περισσότερα για τον τρόπο με τον οποίο η Bolt επεξεργάζεται τα δεδομένα και λαμβάνει τις αποφάσεις της, δείτε τις Πολιτικές Απορρήτου μας, [εδώ](#).