

En offlineversion af disse vilkår og betingelser kan downloades og gemmes til fremtidig reference [her](#).

Sidst opdateret den: 26.06.2025

Disse Platforms vilkår og -betingelser gælder for fysiske personer og juridiske personer, der registrerer sig på Bolt-platformen med anmodning om at benytte Kørselstjenester (dvs.

"Kunder").

1. **Definitioner**

I disse Platformsvilkår og -betingelser anvendes følgende definitioner:

2.

1. **Betalinger** betyder alle beløb, der skal betales til Bolt i forbindelse med Kørselstjenesten (herunder Taksten for kørslen, Servicegebyrer, Vejafgifter, Afbestillingsgebyrer, Rengøringsgebyrer og eventuelle drikkepenge, som du accepterer at betale via Bolt-platformen).
2. **Betalingsmetode** betyder den betalingsmetode, du anvender til at foretage betalinger til Bolt i overensstemmelse med disse Platforms Vilkår og -betingelser, og hvis oplysninger du har afgivet til Bolt.
3. **Bolt ("vi"/"os"/"vores")** betyder Bolt Rides DK ApS, et privat ansvarsbegrænset selskab, som er registreret i henhold til lovgivningen i Danmark med CVR-nummer 40547746, samt selskaber, som er en del af Bolt-koncernen, og deres partnere. Bolt-koncernen er selskaber, hvor Bolt Technology OÜ med registernummer 12417834 udøver bestemmende kontrol (f.eks. datterselskaber tilhørende Bolt Technology OÜ). Bolts partnere er lokale repræsentanter, datterselskaber, agenter osv., som er udnævnt af Bolt Technology OÜ (f.eks. betalingsagenter).
4. **Bolt-platform** betyder den samlede teknologiske infrastruktur, som Bolt gør tilgængelig, og som brugerne anvender til at anmode om og benytte Kørselstjenester i overensstemmelse med disse til Platformsvilkår og -betingelser (herunder Kundeappen).
5. **Brugere** betyder alle brugere og modtagere af Bolt-platformen, herunder alle Tjenesteydere, Chauffører, Kunder og Passagerer.
6. **Chauffør** betyder en individuel Chauffør, der er registreret på Bolt-platformen med henblik på at gennemføre Kørselstjenester.
7. **"Du"/"dig"/"din"** betyder den part, der indgår en aftale med os om disse vilkår og betingelser.
8. **Fortrydelsesperiode** betyder (hvor relevant) den periode på to (2) minutter startende fra det øjeblik, hvor en Chauffør som svar på en kundenanmodning tilkendegiver sin villighed (via Chaufførappen) til at udføre Kørselstjenesten.
9. **Kundeapp** betyder den eller de mobilapplikationer, som Bolt stiller til rådighed for Kunden til at anmode om Kørselstjenester.
10. **Kørselsperiode** betyder den periode, som:
 11. 1. starter, når en Chauffør ankommer til afhentningsstedet og påbegynder Kørselstjenesten ved afhentning af Kunden (eller Passageren, som relevant) og på Bolts vegne accepterer at transportere den eller de pågældende til den ønskede destination; og
 2. slutter, når kørselstjenesten afsluttes eller på anden måde af enhver grund afbrydes.
12. **Kørselstakst** betyder det beløb, som kunden betaler for kørselstjenesten i henhold til pkt. 5 og 6 i disse vilkår og betingelser.

13. **Kørselstjenester** betyder taxitransporttjenester, som:
- 14.
1. leveres af Bolt til Kunderne;
 2. udføres af Chauffører på vegne af Bolt; og
 3. bestilles via Bolt-plattformen.
15. **Passager** betyder enhver person, der transporteres (eller skal transporteres) som passager ved en Kørselstjeneste, som Kunden har anmodet om.
16. **Periode for anmodning om Kørselstjeneste** betyder (ved anmodning om Kørselstjeneste) den samlede Tilkørselsperiode og Kørselsperiode.
17. **Platformsvilkår og -betingelser** betyder alle disse vilkår og betingelser med titlen "Vilkår og betingelser for Kørselstjenester leveret via Platform: Kunder (Danmark)".
18. **Servicegebyr** betyder et servicegebyr, som pålægges dig af Bolt for hver enkelt rejseperiode. Når et servicegebyr udløses, vil det beregnede servicegebyr vises som en del af betalingen i appen, og den beregnede betaling, som du får vist i appen, omfatter det beregnede servicegebyr. Flere oplysninger om, hvordan Servicegebyret beregnes, findes her <https://bolt.eu/en/cities/copenhagen/> og her <https://bolt.eu/en/cities/aarhus/>.
19. **Tilkørselsperiode** betyder den periode, som:
- 20.
1. starter, når en Chauffør accepterer en Kørselstjeneste på vegne af Bolt; og
 2. slutter ved starten af Kørselsperioden eller tidligere, hvis anmodning om Kørselstjeneste annulleres eller afvises.
21. **Tjenestegebyr** betyder et servicegebyr, som pålægges dig af Bolt for hver enkelt kørsel.
22. **Tjenesteudbyder** betyder en individuel person eller en juridisk person, der har registreret sig på Bolt-plattformen med henblik på at få adgang til og se mulighederne for at tilbyde Kørselstjenester i Danmark leveret gennem Bolt.
23. **Ulovlige Kørselstjenester** betyder tjenester, der anmodes om eller gennemføres af brugere på en måde (f.eks. overdrevent), der tyder på forsøg på at:
- 24.
1. manipulere eller udnytte systemet (f.eks. økonomisk eller datamæssigt), herunder forsøg på at opfylde kampagnekriterier, som Bolt gør tilgængelige, på en urigtig måde;
 2. på anden måde forfalske en anmodning om eller gennemførelse af en reel Kørselstjeneste.
25. **Vejafgifter** betyder den del af Kørselstaksten, der udgør en tillægsbetaling, hvis Kørselstjenesten forløber ad en rute, der medfører ekstraomkostninger eller ulemper (f.eks. ture over betalingsbroer, gennem trængselszoner eller ture, der medfører betaling af parkeringsafgifter i lufthavne).

3. Om Bolt og vores aftaleforhold til dig

- 4.
1. Bolt opererer som en licenseret taxacentral i Danmark. Bolt faciliterer tjenesteydelser ved at forbinde Kunder med Tjenesteydere, som er uafhængige taxichauffører eller vognmænd, og videresælger disse tjenesteydelser til Kunder ("Kørselstjenester").
 2. Som Kunde kan du anmode om Kørselstjenester via Bolt-plattformen i overensstemmelse med disse Platformsvilkår og -betingelser.
 3. Vi behandler dine personoplysninger i overensstemmelse med den/de

databeskyttelseserklæring(er) for Danmark, der er tilgængelig(e) på <https://bolt.eu/en-dk/privacy/>.

4. Bemærk, at du skal være mindst atten (18) år gammel for at kunne registrere dig på Bolt-platformen og få adgang som kunde.

5. Om disse Platformsvilkår og -betingelser

6.

1. Disse Platformsvilkår og -betingelser:
2.
 1. bliver gyldige senest på:
 2.
 1. den dato, hvor du først registrere dig på Bolt-platformen som Kunde; og
 2. dato for gyldigheden af Platformsvilkår og -betingelser;
 3. gælder, indtil du eller Bolt opsiger aftalen i overensstemmelse med pkt. 9; og
 4. erstatter enhver tidligere udgave af disse Platformsvilkår og -betingelser (uanset deres benævnelse).
3. Bolt kan foretage ændringer i disse Platformsvilkår og -betingelser og/eller Bolt-platformen gennem en elektronisk meddelelse via e-mail til dig med mindst syv (7) dages varsel forud for ændringernes ikrafttrædelse.
4. Bolt kan endvidere foretage ændringer i disse Platformsvilkår og -betingelser og/eller Bolt-platformen med øjeblikkelig virkning og uden yderligere varsel, når:
5.
 1. du giver samtykke til disse ændringer;
 2. overholdelse af love og bestemmelser kræver, at vi foretager øjeblikkelige ændringer;
 3. vi gør funktioner tilgængelige på midlertidig basis i form af en test, prøveperiode, tidlig adgang, forhåndsvisning eller under udvikling;
 4. vi foretager andre ændringer, opdateringer eller revisioner, som udelukkende er æstetiske, indebærer funktionelle forbedringer eller på anden måde ikke væsentligt påvirker brugen af Bolt-platformen;
 5. vi er nødt til at træffe hasteforanstaltninger vedrørende overhængende fare(r) for Brugerne, på grund af cybersikkerhedsrisici (herunder malware, spam og brud på datasikkerheden) og/eller usædvanlig aktivitet, som indikerer manipulation eller udnyttelse (uanset om det er økonomisk eller datarelateret).

7. Brug af Bolt-platformen

Oplysninger, der afgives til Bolt-platformen

8.

1. Du skal sikre, at alle oplysninger, som du afgiver eller stiller til rådighed for os i forbindelse med brugen af Bolt-platformen, herunder dit navn og Betalingsmetode, er korrekte og opdaterede
Din ret til adgang til Bolt-platformen
2. I overensstemmelse med disse Platformsvilkår og -betingelser tildes du hermed en ikke-eksklusiv, tilbagekaldelig og vederlagsfri tilladelse til at anvende Bolt-platformen, som den stilles til rådighed, med det formål at anmode om og benytte Kørselstjenester.
3. Bolt forbeholder sig retten til at suspendere enhver kundes adgang til Bolt-platformen:

4.
 1. hvis Kundens brug af Bolt-platformen kan forårsage væsentlig skade på Bolt-platformens integritet eller omdømme; og/eller
 2. i perioder, hvor Kunder skal bekræfte deres identitet og/eller loginoplysninger er korrekte.
5. Med henblik på at forhindre uautoriseret adgang kan Bolt fra tid til anden anmode Kunder om at bekræfte deres identitet og/eller loginoplysninger.
6. Bolt-platformens indhold og funktioner stilles altid til rådighed "som de er" og "som tilgængelige". Ved adgang til og brug af Bolt-platformen accepterer du, at:
7.
 1. Bolt ikke yder nogen garanti, hverken udtrykkelig eller underforstået, for tilgængeligheden af Bolt-platformen, dens indhold og/eller funktion; og
 2. Bolt fra tid til anden kan stille funktioner til rådighed på midlertidig basis, mens de befinder sig i en test-, prøve-, tidlig adgangs-, forvisnings- eller udviklingsfase.

Generelle forbud
8. Du må ikke bruge (eller tillade brug af) Bolt-platformen på nogen måde, der:
9.
 1. er ulovlig eller udgør en kriminel handling (herunder enhver brug af Bolt-platformen til distribution af ulovligt indhold, data eller genstande);
 2. indikerer:
 1. et ulovlig eller kriminelt formål;
 2. Ulovlige Kørselstjenester;
 4. er væsentligt i strid med en reel hensigt om anmodning af Kørselstjenester;
 5. væsentligt forstyrrer brugen af Kørselstjenester for andre Brugere (herunder for eksempel gentagen og overdreven anmodning om Kørselstjenester uden at have til hensigt at benytte dem).
10. Ved enhver anmodning om Kørselstjeneste skal du under en gældende Periode for anmodning om Kørselstjeneste sikrer, at du ingen Passagerer:
11.
 1. skaber eller forårsager unødvendige sikkerhedsrisici for Brugerne;
 2. anvender, udviser eller opfordrer til vold, sexisme, racisme eller diskrimination; og/eller
 3. på anden vis forårsager eller tillader væsentlige unødige gener for Brugerne.
12. Du må ikke afgive (eller tillade afgivelse af) oplysninger via Bolt Platformen, som er væsentligt unøjagtige, vildledende, falske, ulovlige eller retsstridige.
13. Du må ikke tillade, at andre personer får adgang til Bolt-platformen ved brug af dine loginoplysninger.
14. Du må ikke deltage i (eller tillade) forsøg på at:
15.
 1. forfalske, manipulere, indsamle, indeksere eller udvinde data, der afgives til Bolt-platformen;
 2. manipulere, vildlede eller bryde sikkerhedssystemerne på Bolt-platformen;
 3. ændre, jailbreake, dekompile, foretage reverse engineering eller på anden måde forsøge at opnå kildekoden til enhver del af Bolt-platformen; og/eller
 4. opnå adgang til Bolt-platformen via andre metoder end dem, der udtrykkeligt er tilladt og aktiveret i de mobilapplikationer, hjemmesider og anden software,

som Bolt stiller til rådighed.

16. Bolt har en nul-tolerancepolitik over for aggressiv og intimiderende adfærd. Du må ikke (og må ikke tillade nogen Passager at) true, intimidere eller på anden måde misbruge Bolts medarbejdere, samarbejdspartnere eller agenter eller andre Brugere.

9. Kørselstjenester

Oversigt

10.

1. I overensstemmelse med disse Platformsvilkår og -betingelser kan kunder, der er logget ind på Kundeappen, tilgå, gennemgå og efter eget valg anmode om Kørselstjenester. Kunden accepterer at betale en Kørselstakst til Bolt for at benytte denne tjeneste.
2. Af hensyn til levering af Kørselstjenesterne indkøber Bolt selv taxatjenester fra Tjenesteydere og videresælger disse tjenester til Kunder. Vi kan ikke garantere, at der er Tjenesteydere til rådighed, og vi påtager os derfor intet ansvar for forsinkelser i rejseplaner eller eventuelle tab, der måtte opstå i forbindelse med brug af tjenesterne.

Anmodning om Kørselstjeneste

3. Som svar på anmodninger om Kørselstjenester fra Kunderne vil Bolt:

4.

1. fastsætte en anslået Kørselstakst for kørselstjenesten under hensyntagen til:

2.

1. ruten og tidspunktet for den anmodede Kørselstjeneste;
2. den Kategori, som Kunden har valgt (hvis tilgængelig);
3. om Kunden ønsker, at en Chauffør skal ankomme straks eller på et angivet tidspunkt (hvis tilgængelig);
4. øvrige markedsforhold såsom tilgængeligheden af og efterspørgslen efter Chauffører blandt Kunderne;

3. vise følgende anslåede oplysninger i Kundeappen:

4.

1. Kørselstakst (og eventuelle Servicegebyrer og Vejafgifter for den forventede rute); og
2. hvor det er muligt det forventede afhentnings- og/eller ankomsttidspunkt for kørselstjenesten.

5. (som svar på Kundens bekræftelse af anmodningen om Kørselstjenesten) invitere Chauffører inden for rimelig afstand til afhentningsstedet til at tilkendegive deres villighed til at udføre Kørselstjenesten under hensyntagen til (med henblik på at bestemme en passende rækkefølge og/eller tidspunkt for udsendelse af invitationer til Chauffører):

6.

1. faktorer, der kan fremskynde formidlingen af Kørselstjenesten på det relevante marked, herunder f.eks. forventet ankomsttid for Chauffører til det angivne afhentningssted og hvorvidt Chauffører allerede udfører en anden Kørselstjeneste;
2. eventuelle filtre og præferencer, der er tilgængelige for og anvendt af Chauffører i Chaufførappen (f.eks. muligheden for at angive en maksimal afstand, de er villige til at køre for at nå frem til afhentningsstedet;

3. de øvrige faktorer, der er anført i dette pkt. 5;
5. I visse områder med stort anmodningsvolumen og høj koncentration af Brugere online – f.eks. i lufthavne – kan Bolt anvende et ”først til mølle”-princip ved udsendelse af invitationer til Chauffører med anmodninger om Kørselstjenester.
 6. Af hensyn til hurtig formidling af Kørselstjenester og minimering af uhensigtsmæssige match og utilfredsstillende oplevelser, vil Bolt undlade at invitere en bestemt Chauffør til at påtage sig en kørsel for en bestemt Kunde (som relevant), hvis de pågældende parter tidligere er afgivet indbyrdes væsentlig negativ feedback.
 7. Hvor det er tilgængeligt, vil Chauffører kunne tilpasse de Kørselstjeneste invitationer, de modtager, ved f.eks. at angive en geografisk radius, der udelukker visse anmodninger, eller ved at fastsætte foretrukne takstparametre.
 8. De skønsmæssige overslag, der henvises til i pkt. 5.3.2, er kun vejledende. Den faktiske Kørselstakst samt afhentnings- og ankomsttidspunktet kan afvige fra de skønnede. Afvigelser kan skyldes forhold som for eksempel:
 9.
 1. Ændret destination under Kørselstjenesten,
 2. Trafikforhold, der forårsager forsinkelser
 3. Ruteændringer, der medfører ekstra Vejafgifter
 4. Andre uforudsete forhold, der kan påvirke kørslen.
 10. Hvis du ankommer mere end 3 (tre) minutter for sent til afhentningsstedet, uden at Chaufføren er blevet informeret om forsinkelsen, før den indtræffer, er Chaufføren berettiget til at annullere Kørselstjenesten på Bolts vegne. I sådanne tilfælde vil der blive opkrævet et Afbestillingsgebyr (jf. pkt. 5.14).
 11. For at undgå enhver tvivl, anses aftalen mellem Bolt og dig om køb af Kørselstjenester for indgået ved starten på den (de) respektive Kørselsperiode(r).
 12. Ved Kørselstjenestens afslutning – eller når den på anden vis ophører – beregnes den gældende Kørselstakst (inklusive eventuelle Tjenestegebyrer og Vejafgifter), der skal betales af dig. Beregningen sker på grundlag af den beregningsmetode, der blev vist i Kundeappen forud for Kørselstjenesten. Bolt bestræber sig på at give nøjagtige overslag, før du bestiller en kørsel via Kundeappen. Men disse skønsmæssige overslag kan ændres som følge af de forhold, der er nævnt i pkt. 5.7.

Dine forpligtelser

13. Du har ansvaret for at sikre, at dine personlige ejendele og eventuelle Passagerers ejendele opbevares forsvarligt under Kørselstjenesten.
 14. Bolt er ikke specialist i transport af gods. Du accepterer ikke at anvende Bolt-plattformen til transport af følsomme, letfordærlige, skrøbelige eller uerstattelige genstande, der kræver særlig håndtering eller specialtransport. Bolt påtager sig intet ansvar i tilfælde af tab eller beskadigelse af sådanne genstande.
 15. Se pkt. 10 og 11 for yderligere bestemmelser vedrørende ansvarsbegrænsning.
- #### Afbestillingsgebyr og Rengøringsgebyr
16. Du accepterer at betale Bolt et Afbestillingsgebyr på 50 (halvtreds) danske kroner (DKK), hvis du annullerer en anmodning om Kørselstjeneste (eller undlader at indgå en aftale som beskrevet i pkt. 5.8) efter udløbet af Fortrydelsesperioden, eller et højere beløb, hvis dette er angivet i Kundeappen på tidspunktet for din anmodning om Kørselstjeneste.
 17. Du accepterer at betale Bolt et Rengøringsgebyr, som fastsættes ud fra den

faktiske grad af tilsmudsning og det nødvendige arbejde, hvis en Passager tilsmudser eller pletter køretøjet, gør den ildelugtende eller lignende i en sådan grad, at det ikke længere er egnet til Kørselstjeneste og skal rengøres. Gebyrets størrelse kan også fremgå af Kundeappen på tidspunktet for din anmodning om Kørselstjenesten.

Adgang til Kategorier

18. Bolt kan stille forskellige Kategorier til rådighed på et bestemt marked med henblik på at matche i) Tjenesteudbydere, der kan levere ydelser i overensstemmelse med den pågældende Kategori, med ii) kunder, der foretrækker, at tjenesten leveres i overensstemmelse med denne Kategori. Hvis for eksempel en kategori for "elbiler" er tilgængelig, vil Bolt tilstræbe, at Kunder, der vælger denne kategori, kun forbindes med Tjenesteydere, der kan levere tjenesten med en elbil.
19. Kontakt vores supportteam for yderligere oplysninger om, hvilke Kategorier der er tilgængelige på et bestemt marked.

Kampagner

20. Bolt kan efter eget skøn gøre kampagner tilgængelige for Kunder, hvor Bolt yder en fordel i forbindelse med Kundens brug af Bolt-plattformen.
21. Når Bolt tilbyder Kunder en kampagne:
22.
 1. Kan modtagelse af kampagnens fordel være betinget af, at kunden opfylder de relevante krav i den pågældende kampagne.
 2. Kampagnen er underlagt overholdelse af disse Platformsvilkår og -betingelser. Bolt forbeholder sig derfor retten til at nægte at tildele en kampagnefordel, hvis der er sket overtrædelser af Platformsvilkårene (herunder deltagelse i Ulovlige Kørselstjenester). Bolt vil dog aldrig nægte at tildele en kampagnefordel, hvis betingelserne for deltagelse er lovligt opfyldt.
 3. Vil Bolt aldrig gøre adgangen til Bolt-plattformen betinget af, at Kunden opfylder samtlige krav i en kampagne.

11. Betalinger

Oversigt

12.

1. Betaling er kun mulig via Bolt-plattformen. Kontantbetaling er ikke tilladt.
2. Du giver Bolt tilladelse til at:
3.
 1. opkræve alle Betalinger fra det kredit- eller betalingskort (eller anden accepteret betalingsmetode), som er knyttet til din valgte Betalingsmetode
 2. søge forhåndsgodkendelse af sådanne betalinger inden gennemførelse af Kørselstjenesten (hvor relevant).
4. Bolt udsteder en faktura på Kørselstaksten og – hvis betalingen af Kørselstaksten ikke er forhåndsgodkendt – opkræve betaling fra det angivne kredit- eller betalingskort (eller anden accepteret Betalingsmetode) på det relevante tidspunkt og, alt efter omstændighederne:
5.
 1. for Kørselstakster (inklusive Servicegebyrer og Vejafgifter) og eventuelle drikkepenge, som du har accepteret at betale via Bolt-plattformen, ved afslutning (eller ophør) af Kørselstjenesten;
 2. for Afbestillingsgebyrer og Rengøringsgebyrer, i det omfang disse err forfaldne til betaling.

6. Hvis Bolt, uden at det skyldes bolt eller Bolt-platformen, ikke kan gennemføre opkrævning en Betaling fra dit kredit- eller betalingskort (eller anden betalingsmetode):
7.
 1. giver du samtykke til, at vi kan t inddrive Betaling ved din næste anmodning om Kørselstjeneste;
 2. kan vi midlertidigt deaktivere hele eller dele af din adgang til Bolt-platformen (Bolt påtager sig intet ansvar for følgerne heraf), indtil den skyldige Betaling er modtaget fuldt ud. Dette berører ikke Bolts øvrige rettigheder og retsmidler.

Din Betalingsmetode
8. Du skal sikre, at de oplysninger, du afgiver vedrørende din Betalingsmetode, er korrekte og opdaterede.
9. Ved opdatering af oplysningerne vedrørende Betalingsmetoden, kan det tage flere dage, før de administrative ændringer træder i kraft. Vi anbefaler derfor at foretage opdateringerne så tidligt som muligt.

Andre vigtige oplysninger vedrørende betalinger
10. Hvis de beløb, som Bolt har opkrævet i henhold til disse Platformsvilkår og -betingelser, bestrides, er det muligt at anmode om en gennemgang som anført i pkt. 12.6. Du giver tilladelse Bolt tilladelse til at tilbageholde de omtvistede beløb, indtil tvisten er afgjort.
11. Du forpligter dig til, efter anmodning, at afgive yderligere oplysninger, som vi med rimelighed måtte kræve, for at gøre det muligt for Bolt effektivt at opfylde sine kontraktlige forpligtelser i henhold til dette pkt. 6.
12. Ved at acceptere disse Platformsvilkår og -betingelser accepterer du at modtage kvitteringer og fakturaer fra os i elektronisk format.
13. Bemærk, at betalinger og tilhørende funktioner fra tid til anden kan blive afbrudt, suspenderet eller begrænset som følge af vedligeholdelse eller tekniske fejl.
14. Tredjepartudbydere af betalingstjenester (f.eks. banker og andre autoriserede kreditinstitutioner) kan opkræve yderligere gebyrer i forbindelse med behandling af betalinger, herunder behandlingsgebyrer, gebyrer for internationale transaktioner og valutaveksling. Bolt påtager sig intet ansvar for sådanne gebyrer. Vi anbefaler, at du gennemgår vilkårene for de betalingstjenesteudbydere, der er tilknyttet din valgte Betalingsmetode, for at gøre dig bekendt med eventuelle gebyrer.
15. I tilfælde af en opkrævningsfejl:
16.
 1. du accepterer, at Bolt træffer rimelige foranstaltninger til at rette fejlen, f.eks. ved at fratrække et eventuelt fejlagtigt overført beløb fra din fremtidige kontosaldo;
 2. hvis fejlen ikke rettes på anden vis, forpligter du dig til at tilbagebetale eventuelle for meget udbetalte beløb til Bolt, så snart du modtager besked herom (men under alle omstændigheder inden for en uge efter, at har modtaget meddelelse om fejlen).
17. Bemærk, at enhver oplysning om beløb fra Bolts side sker med forbehold for andre beløb, som du eventuelt skylder Bolt i henhold til pkt. 10 ("Dit ansvar").
18. Bolt forbeholder sig retten til at annullere, suspendere, begrænse eller afvise opkrævning af Betalinger fra dig, eller betalinger der ellers skulle gennemføres på dine vegne, hvis Bolt har rimelig grund til at mistænke, at sådanne betalinger vedrører brug af Bolt-platformen på en måde, der er ulovlig, retsstridig eller forbudt i

henhold til internationale sanktioner. Hvor det er muligt, vil Bolt forsøge at kontakte dig forud for sådanne tiltag for at oplyse dig om situationen og (hvor relevant) forsøge at løse den, medmindre vi ikke må eller frarådes at gøre dette af juridiske eller regulatoriske grunde.

13. Undersøgelser af usædvanlig adfærd

14.

1. Hvis Bolt bliver bekendt med oplysninger, der indikerer et muligt brud på disse Platformsvilkår og -betingelser, forpligter du dig til at samarbejde med Bolts rimelige undersøgelser og uden unødigt forsinkelse.
2. Du accepterer, at Bolt kan anmode om feedback fra Brugere med henblik på at bestemme manglende overholdelse af disse Platformsvilkår- og betingelser.
3. Bolt forbeholder sig retten til uden forudgående varsel til dig eller andre involverede at anmelde enhver ulovlig, retsstridig, usædvanlig og/eller mistænkelig aktivitet til de relevante myndigheder og tilsynsorganer.
4. Bemærk, at i henhold til gældende lovgivning, retskendelser og/eller regulatoriske undersøgelser kan Bolt være forpligtet til at videregive fortrolige oplysninger.

15. Midlertidig suspension af adgangen til Bolt-plattformen

16.

1. Bolt har ret til midlertidigt at suspendere eller begrænse adgangen til hele eller dele af Bolt Platformen for din konto, hvis:
 2.
 1. der er sket et brud på dine forpligtelser i disse Platformsvilkår og -betingelser;
 2. Bolt gennemfører en undersøgelse vedrørende:
 3.
 1. Bolts juridiske eller regulatoriske forpligtelser;
 2. et formodet brud på disse Platformsvilkår og -betingelser i hvilket tilfælde adgangen kun suspenderes i undersøgelsesperioden
 4. hvis du ikke bekræfter din identitet og/eller dine loginoplysninger;
 5. hvis Bolt er nødt til at foretage ændringer for at overholde love og bestemmelser;
 6. hvis det er nødvendigt af hensyn til håndteringen af tekniske problemer, tekniske ændringer og opgraderinger;
 7. hvis Bolt er nødt til at træffe hasteforanstaltninger for at beskytte Bolt-plattformens integritet eller omdømme;
 8. hvis Bolt skal træffe hasteforanstaltninger for at beskytte sig mod:
 9.
 1. overhængende fare(r) for Brugerne;
 2. cybersikkerhedsrisici (herunder malware, spam og brud på datasikkerheden); og/eller
 3. usædvanlig aktivitet, der tyder på manipulation eller udnyttelse (økonomisk eller datarelateret).
3. Bolt vil forsøge at kontakte dig forud for en sådan suspension, medmindre der er tale om en hastesituation, en nødsituation eller anden relevant årsag såsom:
 4.
 1. en nødsituation;
 2. sundheds- og sikkerhedsmæssige hensyn;
 3. væsentlige eller gentagne overtrædelser af disse Platformsvilkår og -betingelser; eller

4. lovgivningsmæssige eller juridiske årsager forhindrer os heri.
5. Under en begrænsning eller suspension af adgangen vil du (hvor det er muligt) kunne tilgå historiske oplysninger om de Kørselstjenester, du har anmodet om via Bolt-platformen.
6. Hvis Bolt suspenderer adgangen til Bolt-platformen, kan du fremsætte en klage eller anmode om, at Bolt behandler afgørelsen i overensstemmelse med vores interne regler for behandling af klager (se pkt. 12.6).

17. Aftalens ophør

18.

1. Du kan til enhver tid og med øjeblikkelig virkning opsige din aftale med Bolt i henhold til disse Platformvilkår og -betingelser ved at give skriftlig meddelelse herom til Bolt.
2. Bolt kan opsige sin aftale med dig helt (eller kun i forhold til en bestemt funktion eller adgang) som følger:
3.
 1. ved at give dig mindst syv (7) dages varsel med en begrundelse for opsigelsen.
 2. uden varsel med skriftlig meddelelse, hvis:
 3.
 1. en ny lov, bestemmelse eller forpligtelse (eller lignende omstændigheder uden for vores kontrol træder i kraft, og som nødvendiggør, at vi straks eller med kortere varsel end syv (7) dage må ophøre med at stille hele eller dele af Bolt-platformen til rådighed;
 2. vi udøver en ret til opsigelse i henhold til gældende lovgivning; og/eller
 3. der er sket et væsentligt brud på disse Platformsvilkår og -betingelser; og/eller
 4. der er sket gentagne overtrædelser af disse Platformsvilkår og -betingelser.
4. Hvis Bolt opsiger aftalen i henhold til punkt 9.2, vil vi, efter din anmodning, give dig en begrundelse for opsigelsen, medmindre vi ikke kan eller bliver rådgivet om at afstå herfra af regulatoriske eller juridiske årsager.
5. Ved opsigelse af aftalen i henhold til disse Platformsvilkår og -betingelser, mister du retten til adgang til Bolt-platformen.
6. Hvis Bolt udelukker dig fra adgang til Bolt-platformen, kan du indsende en klage eller anmode om, at Bolt behandler beslutningen i overensstemmelse med vores interne klagebehandlingsregler (se pkt. 12.6).
7. For at undgå tvivl gælder visse dele af disse Platformvilkår og -betingelser fortsat, også selv om hele eller dele af forholdet mellem parterne er blevet opsagt (se punkt 1 (Ordliste med definerede begreber), 10 (Dit ansvar), 11 (Vores ansvar), 12 (Immaterielle ejendomsrettigheder, meddelelser, tvister, momsafgifter, fortolkning og jurisdiktion)).

19. Dit ansvar

20.

1. I det omfang loven tillader det, accepterer du at holde Bolt skadesløs og fuldt ud godtgøre Bolt for ethvert rimeligt og forudsigeligt krav, tab og omkostninger (herunder udgifter til professionelle rådgivere og håndhævelsesmyndigheder), som direkte opstår som følge af din brug af Bolt-platformen – herunder, men ikke begrænset til:

2.

1. ethvert brud på dine forpligtelser i henhold til disse Platformsvilkår og -betingelser;
 2. skade på ejendom eller økonomisk tab;
 3. tab af fortjeneste, forretning eller indtægter;
 4. tab af kontrakter, kontakter, goodwill, omdømme eller forventede besparelser;
 5. ethvert tab, som måtte opstå som følge af afbrydelse eller brug af Bolt-plattformen;
 6. tab, skade på (eller unøjagtighed af) data;
 7. enhver anden form for indirekte eller følgeskade (for eksempel tab, der ikke med rimelighed kunne forudses ved aftalens indgåelse);
 8. enhver påstand om, at materiale, der er indsendt til Bolt eller overført via Bolt-plattformen:
 9.
 1. krænker tredjeparts immaterielle ejendomsrettigheder;
 2. overtræder lovgivning eller bestemmelser;
 10. ethvert ejerskab, brug, vedligeholdelse eller drift af et køretøj
 11. handlinger og/eller undladelser fra Passagerers side; og/eller
 12. dine interaktioner med Tjenesteudbydere og Chauffører.
3. Eventuelle forsinkede betalinger til Bolt af skyldige beløb i henhold til disse Platformsvilkår og -betingelser skal betales af dig med tillæg af renter på det forfaldne beløb. Renten beregnes til 4 % (fire procent) over Danmarks Nationalbanks udlånsrente fra beløbets forfaldsdato.

21. Vores ansvar

22.

1. I det omfang loven tillader det, kan Bolt ikke holdes ansvarlig over for dig for tab, skader, omkostninger eller krav som følge af:
2.
 1. din eller Passagerers brug af Bolt-plattformen, forudsat at sådan brug ikke skyldes Bolts forsømmelighed;
 2. utilgængelighed eller fejl i Bolt-plattformens funktion, forudsat at Bolt har gennemført rimelige tiltag for at sikre platformens tilgængelighed og korrekte funktion;
 3. handlinger (eller undladelser) fra enhver Bruger af Bolt-plattformen;
 4. brug af hjemmesider, indhold, applikationer eller tjenester (herunder betalingstjenester), som ikke ejes, kontrolleres eller leveres af Bolt;
 5. urigtige eller forældede oplysninger, som du har afgivet til Bolt;
 6. indholdet af tredjeparts hjemmesider, indhold eller applikationer;
 7. enhver person, der opnår adgang til Bolt-plattformen via loginoplysninger, som ikke tilhører vedkommende, forudsat at Bolt har truffet rimelige foranstaltninger til at forhindre uautoriseret adgang.
3. Ansvarsfraskrivelserne i pkt. 11.1 omfatter fraskrivelser for alle følgende tab, uanset om disse er direkte eller indirekte:
4.
 1. skade på ejendom eller økonomisk tab;
 2. tab af fortjeneste, forretning eller indtægter;
 3. tab af kontrakter, kontakter, goodwill, omdømme eller forventede besparelser;
 4. ethvert tab, som måtte opstå som følge af afbrydelse eller brug af

Bolt-platformen

5. tab, skade på (eller unøjagtighed af) data
6. enhver anden form for indirekte eller følgeskade (for eksempel tab, der ikke med rimelighed kunne forudses ved aftalens indgåelse).
5. Bolts maksimale ansvar over for dig i forbindelse med disse Platformsvilkår og -betingelser er samlet begrænset til fire tusind (4 000) DKK.
6. Alle ansvarsbegrænsninger og -fraskrivelser i disse Platformsvilkår og -betingelser gælder i det størst mulige omfang som tilladt af loven.
7. Ingen bestemmelse i disse Platformsvilkår og -betingelser begrænser eller udelukker Bolts ansvar med hensyn til:
8.
 1. død eller personskade som følge af Bolts forsømmelighed;
 2. ethvert andet ansvar, som i henhold til loven ikke kan udelukkes eller begrænses.

23. Øvrige bestemmelser

Immaterielle ejendomsrettigheder

24.

1. Alle ophavsrettigheder, varemærker og designrettigheder til Bolt-platformen, herunder dens kildekode, databaser, logoer og visuelle design (samlet benævnt "immaterielle ejendomsrettigheder"), tilhører Bolt eller er licenseret til Bolt. Ved at bruge Bolt-platformen opnår du ikke ret til de immaterielle ejendomsrettigheder. Du må ikke bruge (eller tillade brug af) de immaterielle rettigheder uden forudgående udtrykkelig skriftlig tilladelse fra Bolt.

Meddelelser

2. Medmindre andet er angivet i disse Platformsvilkår og -betingelser, skal meddelelser til Bolt i forbindelse med disse vilkår og betingelser sendes elektronisk via e-mail til denmark@bolt.eu.
3. Bolt kan sende meddelelser til dig i forbindelse med disse Platformsvilkår og -betingelser enten
4.
 1. ved brev;
 2. elektronisk via e-mail;
 3. ved brug af de kontaktoplysninger, du fra tid til anden afgiver til os.
5. Alle meddelelser vedrørende disse Platformsvilkår og -betingelser skal være på dansk eller engelsk og anses for at være behørigt afsendt på tidspunktet, hvor e-mailen er afsendt.
6. Hvis tidspunktet for behørig afsendelse af meddelelsen i henhold til pkt. 12.4 er efter kl. 17.00 på en hverdag eller falder på en lørdag, søndag eller helligdag, anses meddelelsen for at være behørigt afsendt kl. 09.00 på den efterfølgende dag, som ikke er lørdag, søndag eller helligdag.

Tvister

7. I de tilfælde, at Bolt har
8.
 1. suspenderet adgangen til Bolt Platformen (se pkt. 11)
 2. afbrudt adgangen til Bolt-platformen (se pkt. 12)
 3. eller på anden måde har truffet en afgørelse i forbindelse med disse

Platformsvilkår og -betingelser, som du er uenig i;

9. kan du indgive en klage eller anmode Bolt om at genoverveje denne afgørelse i henhold til vores interne regler for behandling af klager, som er tilgængelige som [følger](#).
10. I det omfang loven tillader det, skal tvister i forbindelse med disse Platformsvilkår og -betingelser, som ikke kan løses i overensstemmelse med punkterne afgøres ved danske domstole.
11.
 1. Kunden har mulighed for at indgive en klage vedrørende en Kørselstjeneste. Ved klager i forbindelse med de bestilte kørsler tilbyder Bolt følgende muligheder for løsning:
Direkte klage til taxacentralen: Klager kan i første omgang indgives direkte til taxacentralen via email til denmark@bolt.eu.
 2. Klagenævnet for Taxi: Før en klage indbringes for Klagenævnet for Taxi skal den pågældende taxacentral først kontaktes og forelægges sagen. Der opkræves et gebyr på ethundrede og femoghalvfjerds (175) DKK ved indbringelse af en klage. Beløbet refunderes, hvis klagen tages til følge eller der indgås en aftale til din fordel. Yderligere oplysninger om Klagenævnet for Taxi kan ses på taxiklage.dk | [Klagenævnet for Taxi](#).
 3. Platform til online tvistbilæggelse: Forbrugere, der er bosatte i et andet EU-land, kan benytte den platform til online tvistbilæggelse, som Europa-Kommissionen stiller til rådighed. Denne platform kan findes på <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Momsafgifter

12. Alle beløb, der er nævnt i disse Platformsvilkår og -betingelser eller på Bolt-platformen, er inklusive eventuel gældende momsafgift.

Fortolkning

13. Hvis en bestemmelse i disse Platformsvilkår og -betingelser findes ugyldig eller ikke kan håndhæves, skal parterne erstatte den pågældende bestemmelse med en gyldig bestemmelse, der så vidt muligt er i overensstemmelse med den oprindelige bestemmelses hensigt og økonomiske effekt.
14. I tilfælde af modstrid mellem disse Platformsvilkår og -betingelser og andre aftaler indgået mellem dig og Bolt, gælder disse Platformsvilkår og -betingelser, medmindre andet er udtrykkeligt angivet.

Jurisdiktion

15. I det omfang loven tillader det, skal disse Platformsvilkår og -betingelser og din brug af Bolt-platformen være underlagt og fortolkes i overensstemmelse med dansk ret.

Platformsvilkår og -betingelser slutter her