

Posledná aktualizácia: 6 február 2026

Tieto Podmienky platformy sa vzťahujú na fyzické osoby („Zákazníci“), ktoré sa zaregistrujú na Platforme Bolt, aby získali prístup k Službám osobnej dopravy a možnosť využívať Služby osobnej dopravy.

Pojmy uvedené s veľkým začiatočným písmenom v týchto Podmienkach platformy majú význam uvedený v glosári v článku {14} nižšie.

Offline verziu týchto Podmienok platformy si môžete stiahnuť pre vlastnú potrebu a budúce použitie [tu](#).

## **1. O spoločnosti Bolt a našom vzťahu s vami**

### **Prehľad**

1.1. Bolt Operations OÜ, so sídlom: Harju maakond, Tallinn, Kesklinna linnaosa, Vana-Lõuna tn 15, 10134, Estónsko, IČO: 14532901 („Bolt“) prevádzkuje na Slovensku online platformu („Platforma Bolt“), ktorá sprostredkováva a prepája nezávislých poskytovateľov dopravných služieb poskytujúcich taxislužby na základe príslušnej licencie („Poskytovatelia služieb“) s potenciálnymi klientmi („Zákazníci“).

1.2. Ako Zákazník môžete v súlade s týmito Podmienkami platformy pristupovať k Platforme Bolt za účelom prehliadania, a ak sa tak rozhodnete, aj objednanie a zakúpenie Služieb osobnej dopravy od Poskytovateľov služieb.

1.3. Akákoľvek zmluva o preprave osôb bude uzavretá medzi Vami a príslušným Poskytovateľom služieb. Keď od vás vyberáme Platby v mene Poskytovateľov služieb, robíme tak ako ich poverený zástupca (agent).

1.4. Vaše osobné údaje budeme spracovávať v súlade s oznámením o ochrane osobných údajov platným na Slovensku, ktoré je k dispozícii na [a https://bolt.eu/privacy](https://bolt.eu/privacy).

1.5. Na registráciu a používanie Platformy Bolt musí mať Zákazník najmenej osemnásť (18) rokov.

Úloha spoločnosti Bolt ako online trhoviska a zástupcu Poskytovateľov služieb

1.6. Spoločnosť Bolt vystupuje ako sprostredkovateľ, ktorý poskytuje Platformu Bolt pre komunikáciu medzi Zákazníkmi a Vodičmi. Bolt neposkytuje Služby osobnej dopravy – tie poskytujú nezávislí Poskytovatelia služieb, ktorí uzatvárajú zmluvu o preprave osôb so Zákazníkmi a sú zodpovední za jej plnenie.

1.7. Prístupom na Platformu Bolt nás Poskytovatelia služieb poverujú ako svojho zástupcu na vyjednávanie zmlúv o preprave osôb medzi Poskytovateľmi služieb a Zákazníkmi. Toto oprávnenie nám umožňuje vykonávať funkcie, ako napríklad:

1.7.1. spárovať Vás s Vodičmi, ako je popísané v článku {5};

1.7.2. oznamovať výšku Cestovného vrátane odhadovanej výšky Cestovného a dodatočných poplatkov splatných za Služby osobnej dopravy v súlade s Podmienkami platformy;

1.7.3. zabezpečenie výberu Cestovného a dodatočných poplatkov v súlade s Podmienkami platformy, ktoré ste povinný uhradiť Poskytovateľom služieb, a zasielanie týchto platieb Poskytovateľom služieb; a

1.7.4. vystavovanie potvrdení a/alebo faktúr v mene Poskytovateľov služieb.

1.8. Upozorňujeme, že Poskytovatelia služieb:

1.8.1. musia spoločnosti Bolt zaplatiť províziu zo súm splatných Zákazníkmi v súvislosti so Službami osobnej dopravy;

1.8.2. nie sú povinní sa pripojiť k Platforme Bolt na poskytovanie Služieb osobnej dopravy;

1.8.3. nie je im bránené v poskytovaní Služieb osobnej dopravy nezávisle od Platformy Bolt; a

1.8.4. pôsobia ako nezávislí Poskytovatelia služieb poskytujúci Služby osobnej dopravy vo

vlastnom mene a na vlastný účet.

1.9. Spoločnosť Bolt je zodpovedná iba za prevádzku Platformy Bolt a v pozícii zástupcu Poskytovateľov služieb za vykonávanie činností opísaných v časti 1.7. Poskytovatelia služieb zostávajú výlučne zodpovední za poskytovanie Služieb osobnej dopravy osôb vo vlastnom mene a na vlastný účet.

## **2. O týchto Podmienkach platformy a Platforme Bolt**

2.1. Tieto Podmienky platformy:

2.1.1. nadobúdajú účinnosť a vzťahujú sa na Vás od 6 február 2026 alebo od dátumu Vašej prvej registrácie ako Zákazníka – podľa toho, čo nastane neskôr;

2.1.2. zostávajú v platnosti, kým ich nevypovedáte Vy alebo spoločnosť Bolt v súlade s článkom {10}; a

2.1.3. nahrádzajú všetky predchádzajúce verzie Podmienok platformy, bez ohľadu na ich označenie.

2.2. Spoločnosť Bolt môže zmeniť a doplniť Podmienky platformy v prípade zmien v právnych predpisoch, povinností uložených orgánmi verejnej moci, zmien v rozsahu podnikania, podmienok poskytovania služieb a Spôsobov platby, zmien vo funkčnosti Aplikácie Bolt, zmien v službách pre cestujúcich, zmien vykonaných z dôvodov bezpečnosti a verejného poriadku, ako aj v prípade potreby redakčných zmien.

2.3. O všetkých zmenách Podmienok platformy budete informovaní e-mailom, ako aj zverejnením zmenených Podmienok platformy na webovej stránke Bolt. Zmeny nadobudnú účinnosť v deň uvedený v oznámení o zmenách, ktorý nebude skorší ako 15 dní od zverejnenia tohto oznámenia, a budú sa vzťahovať na služby poskytované po tomto dátume. Toto sa nevzťahuje na situácie, keď je spoločnosť Bolt povinná vykonať zmeny v kratšej lehote alebo keď je zmena vykonaná z bezpečnostných dôvodov a vyžaduje si okamžitý zásah zo strany spoločnosti Bolt, v takom prípade o tom spoločnosť Bolt informuje Používateľov. Ak s takýmito zmenami nesúhlasíte, môžete ukončiť svoj vzťah so spoločnosťou Bolt v súlade s článkom {10}

2.4. Spoločnosť Bolt môže tiež okamžite a bez predchádzajúceho upozornenia vykonať zmeny v týchto Podmienkach platformy alebo vo Vašom používaní Platformy Bolt, ak je takáto zmena objektívne odôvodnená a primeraná a ak neprimerane neznevýhodňuje Používateľa, ak:

2.4.1. súhlasíte so zmenami;

2.4.2. vykonávame zmeny, aktualizácie alebo revízie Platformy Bolt, ktoré sú čisto estetické, zlepšujú funkčnosť alebo podobne nemajú významný vplyv na vaše používanie Platformy Bolt;

2.4.3. vykonávame zmeny iné ako tie, ktoré sú uvedené v článku { 2.4.2 } , aby sme dočasne zaviedli funkcie, ktoré sú v stave testovania, skúšobnej verzie, skorého prístupu, ukážky alebo vývoja;

2.4.4. zmeny sú naliehavo potrebné na dosiahnutie súladu s platnými právnymi predpismi; alebo

2.4.5. v reakcii na bezprostredne hroziace nebezpečenstvo pre Používateľov, riziká kybernetickej bezpečnosti (vrátane škodlivého softvéru, spamu alebo únikov údajov) alebo podozrenie na nezákonnú alebo nelegálnu činnosť.

Ak s takýmito zmenami nesúhlasíte, môžete ukončiť svoj vzťah so spoločnosťou Bolt v súlade s článkom {10}.

2.5. Keď spoločnosť Bolt vykoná zmeny v súlade s článkom {2.4.5}, budeme Vás o príslušných zmenách informovať bez zbytočného odkladu.

2.6. Obsah a funkcionality Platformy Bolt sú vždy poskytované „tak, ako sú“ a „tak, ako sú k dispozícii“. Prístupom k Platforme Bolt a povolením prístupu k nej beriete na vedomie, že:

2.6.1. sa môžu vyskytnúť dočasné prerušenia, technické obmedzenia alebo údržba Platformy Bolt ;

2.6.2. Spoločnosť Bolt neposkytuje žiadnu záruku, či už výslovnú alebo implicitnú, týkajúcu sa dostupnosti Platformy Bolt, jej obsahu alebo jej funkcií. V prípade akýchkoľvek softvérových chýb sa budeme snažiť ich čo najrýchlejšie opraviť. Upozorňujeme však, že funkčnosť Aplikácie Bolt môže byť obmedzená z dôvodu občasných technických chýb a nemôžeme zaručiť, že Aplikácia Bolt bude fungovať vždy, napr. núdzová situácia môže spôsobiť prerušenie dostupnosti služby. Toto ustanovenie nevylučuje ani neobmedzuje práva Používateľov podľa platných právnych predpisov ani zodpovednosť spoločnosti Bolt v rozsahu vyžadovanom platnými právnymi predpismi.

2.6.3. Spoločnosť Bolt môže z času na čas dočasne sprístupniť funkcie, ktoré sú v stave testovania, skúšobnej verzie, skorého prístupu, ukážky alebo vývoja.

### **3. Vaše práva na prístup k Platforme Bolt**

3.1. V súlade s týmito Podmienkami platformy Vám udeľujeme nevýhradné, odvolateľné a bezplatné právo používať Platformu Bolt tak, ako vám je sprístupnená, výlučne na tieto účely:

3.1.1. prístup k ponukám a ich prezeranie za účelom objednania Služby osobnej dopravy; a

3.1.2. objednávanie si Služieb osobnej dopravy podľa vlastného uváženia.

3.2. Vaše právo na prístup k Platforme Bolt za účelom prezerania a objednávania si Služieb osobnej dopravy je udelené v súlade s článkom {3.1.}, okrem prípadov ak:

3.2.1. nie ste schopní overiť svoju totožnosť a/alebo prihlasovacie údaje, a to na účely zabránenia neoprávnenému prístupu;

3.2.2. v súvislosti s prístupom do ktorejkoľvek Kategórie nespĺňate príslušné požiadavky danej Kategórie, ak sú stanovené.

3.3. Výhradne za účelom zabránenia neoprávnenému prístupu môže spoločnosť Bolt z času na čas požadovať od Používateľov overenie ich totožnosti a/alebo prihlasovacích údajov.

### **4. Informácie odoslané na Platformu Bolt**

4.1. Musíte zabezpečiť, aby všetky informácie, ktoré poskytujete alebo zabezpečujete ich poskytnutie spoločnosti Bolt v súvislosti s vaším používaním Platformy Bolt, boli presné a aktuálne. To zahŕňa, ak je to relevantné, Vaše meno, kontaktné údaje, doklad totožnosti s fotkou, adresu, informácie o spoločnosti, platobnú metódu a daňovú registráciu. Ste tiež zodpovední za aktualizáciu alebo odstránenie akýchkoľvek takýchto informácií, ktoré už nie sú presné alebo relevantné.

4.2. Ste výhradne zodpovední za zabezpečenie toho, aby všetky informácie a obsah, ktoré ste odoslali alebo nahrali na Platformu Bolt, bol v súlade s právnymi predpismi. Spoločnosť Bolt si vyhradzuje právo kedykoľvek odstrániť akýkoľvek nelegálny obsah z Platformy Bolt, ak je to relevantné v súlade so svojimi povinnosťami podľa Nariadenia o digitálnych službách (EÚ: 2022/2065), čo sa môže stať bez predchádzajúceho upozornenia. Ak sa tak stane, máte právo namietať v súlade s článkom {13.6}.

4.3. Spoločnosť Bolt môže po predchádzajúcom varovaní pozastaviť spracovanie takýchto námietok, ak sú opakovane podávané zjavne neopodstatnené reklamácie, pričom zohľadní ich objem, pomer, závažnosť a akýkoľvek úmysel konať v zlej viere.

### **5. Služby osobnej dopravy**

#### **Prehľad**

5.1. V súlade s týmito Podmienkami platformy môžete využívať Platformu Bolt a zadávať žiadosti na poskytovanie Služieb osobnej dopravy poskytované Poskytovateľmi služieb a

následne môžete s Poskytovateľmi služieb uzatvárať zmluvy o preprave osôb.

5.2. Môžete požiadať o poskytnutie Služieb osobnej dopravy okamžite alebo, ak je to dostupné, v určenom čase.

5.3. Zákazníci musia vopred prostredníctvom Platformy Bolt potvrdiť, či za Služby osobnej dopravy zaplatia:

5.3.1. prostredníctvom Platformy Bolt (v takom prípade spoločnosť Bolt ako zástupca zabezpečí inkaso súm splatných Poskytovateľom služieb v súvislosti so Službami osobnej dopravy v súlade s článkom {6})

5.3.2. v hotovosti (platbou príslušnému Vodičovi, ktorý vyberá Platbu v mene Poskytovateľa služieb).

5.4. Poskytovatelia služieb a Vodiči sú tretie strany, ktoré nie sú pod priamou kontrolou spoločnosti Bolt. Môžu zrušiť, odmietnuť alebo odmietnuť uzavrieť zmluvy o preprave osôb, ak je to v súlade s právnymi predpismi.

Žiadosti o Služby osobnej dopravy

5.5. V reakcii na žiadosti o Služby osobnej dopravy zo strany Zákazníkov spoločnosť Bolt, konajúc ako poverený zástupca Poskytovateľov služieb:

5.5.1. zobrazí odhadovanú výšku Cestovného za Služby osobnej dopravy dohodnutú medzi Zákazníkmi a Poskytovateľmi služieb, vypočítanú automaticky s prihliadnutím na :

5.5.1.1. trasu a čas požadovaných Služieb osobnej dopravy;

5.5.1.2. (ak je to relevantné) Kategóriu požadovanú Zákazníkom;

5.5.1.3. čas vyzdvihnutia;

5.5.1.4. ďalšie faktory trhu, ako napríklad dostupnosť a dopyt po Vodičoch; a

5.5.1.5. miestne predpisy.

5.5.2. s výhradou článkov {5.6} , {5.7} a {5.8} odosiela žiadosť Zákazníkov Vodičom v primeranej blízkosti miesta vyzdvihnutia, aby vyjadrili svoju ochotu poskytnúť Služby osobnej dopravy na základe zmluvy o preprave osôb, berúc do úvahy (na účely určenia poradia a/alebo načasovania takýchto pozvánok):

5.5.2.1. faktory uvedené v článku {5.5.1}; a

5.5.2.2. ďalšie faktory zamerané na urýchlenie potenciálnej objednávky Služieb osobnej dopravy vrátane predpokladaného času príchodu Vodičov na miesto vyzdvihnutia a toho, či Vodiči v súčasnosti vykonávajú iné Služby osobnej dopravy. Vodiči však nie sú povinní žiadosť prijať a vyjadriť svoju ochotu poskytnúť Službu osobnej dopravy.

5.5.3. Na určitých miestach s vysokým dopytom a veľkým počtom online Používateľov, ako sú napríklad letiská, môže spoločnosť Bolt zaviesť systém radenia „prvý berie“ pri odosielaní požiadaviek Vodičom na poskytnutie Služieb osobnej dopravy.

5.6. Aby sa urýchlilo objednávanie Služieb osobnej dopravy a minimalizovali nevhodné zhody, spoločnosť Bolt môže zohľadniť okolnosti, za ktorých v minulosti došlo k významným negatívnym interakciám, negatívnej spätnej väzbe alebo sťažnostiam medzi konkrétnym Zákazníkom a konkrétnym Vodičom.

5.7. Ak je to možné, Vodiči si môžu spresniť návrhy na poskytnutie Služieb osobnej dopravy , ktoré dostávajú, nastavením filtrov a parametrov, ako sú preferované cenové zložky alebo vzdialenosti od miest vyzdvihnutia.

5.8. V prípade odstúpenia od zmluvy o preprave osôb (t. j. zrušením objednanej Služby osobnej dopravy v Aplikácii Bolt) musíte Poskytovateľovi služieb zaplatiť odstupné vo forme Storno poplatku v súlade s článkami {5.15} a {5.16}.

5.9. Používaním Platformy Bolt súhlasíte s tým, že každá zmluva o preprave osôb uzatvorená medzi Poskytovateľom služieb a Zákazníkom sa považuje za platne uzatvorenú okamihom, keď Zákazník prijme ponuku Poskytovateľa služieb predloženú Vodičom na poskytnutie Služby

osobnej prepravy, pričom potvrdenie o uzatvorení tejto zmluvy sa Zákazníkovi zobrazí v Aplikácii Bolt.

5.10. Uzatvorením zmluvy o preprave osôb s Poskytovateľom služieb súhlasíte s tým, že Poskytovateľovi služieb zaplatíte:

5.10.1. Cestovné ;

5.10.2. (ak je to relevantné) Poplatok za upratovanie v súlade s článkom {5.17};

5.10.3. (ak je to relevantné) poplatok za čakanie v súlade s článkom {5.13};

5.10.4. (ak je to relevantné) poplatok za medzi-zastávku v súlade s článkom {5.14}; a

5.10.5. (ak je to relevantné) Storno poplatok v súlade s článkom {5.15}.

5.11. Upozorňujeme, že:

5.11.1. Ceny Cestovného odhaduje Platforma Bolt na základe miest vyzdvihnutia a vysadenia, ktoré uvediete. Suma splatná Poskytovateľom služieb a suma vybraná spoločnosťou Bolt sa môže zvýšiť, ak sa destinácia alebo trasa zmení po začatí poskytovania Služieb osobnej dopravy alebo v prípade neočakávaných udalostí, ako sú uzávierky ciest, ktoré ovplyvnia trvanie cesty alebo Mýtné platby.

5.11.2. Poskytovatelia služieb a Vodiči konajúci v ich mene môžu kedykoľvek zrušiť, odmietnuť alebo neprijat' uzavretie zmluvy o preprave osôb, s výnimkou prípadov, keď sú povinní poskytovať služby zo zákona alebo v zmysle predpisov vydaných regulačnými orgánmi.

5.12. Po ukončení poskytovania Služieb osobnej dopravy sa príslušné Cestovné vypočíta na základe údajov zobrazených v Aplikácii Bolt pred začatím poskytovania Služieb osobnej dopravy. Ak dôjde k zmenám počas poskytovania Služieb osobnej dopravy, upraví sa Cestovné tak, aby odrážalo skutočné poskytnutie Služieb osobnej dopravy vrátane akýchkoľvek dodatočných príslušných poplatkov (napr. Poplatku za medzi-zastávku).

Poplatok za čakanie

5.13. Keď Vodič dorazí na miesto určenia a odošle oznámenie o svojom príchode, Aplikácia Bolt môže začať účtovať poplatok za čakanie podľa sadzieb uvedených v Aplikácii Bolt po uplynutí 2 minút od prijatia oznámenia.

Poplatok za medzi-zastávku

5.14. Poplatok za medzi-zastávku sa uplatňuje, ak požiadate Vodiča o zastavenie vozidla na neplánovanom mieste počas jazdy. V takom prípade dostanete upozornenie o pridaní dodatočnej platenej zastávky a Aplikácia Bolt začne po prijatí upozornenia za zastávku účtovať poplatky podľa sadzieb uvedených v Aplikácii Bolt.

Storno poplatky

5.15. Ak zrušíte svoju objednávku o poskytnutie Služby osobnej dopravy (alebo inak nepokračujete vo využívaní tejto služby) po uplynutí Lehoty na rozmyslenie, budete musieť zaplatiť Storno poplatok. Suma Storno poplatku Vám bude sprístupnená vopred prostredníctvom Platformy Bolt a môže sa líšiť v závislosti od Kategórie alebo služby.

5.16. Povinnosť spoločnosti Bolt vyberať Storno poplatok vzniká iba v prípade, že Poskytovateľ služieb skutočne zamýšľal poskytnúť príslušné Služby osobnej dopravy. Ak sa domnievate, že vám bol Storno poplatok účtovaný omylom, kontaktujte náš tím podpory.

Poplatky za upratovanie

5.17. Súhlasíte s tým, že Poskytovateľ služieb Vám môže účtovať Poplatky za upratovanie, ak je vozidlo znečistené, zašpinené alebo špinavé nad rámec bežného používania v dôsledku poskytnutia Služieb osobnej dopravy, o poskytnutie ktorých ste požiadali. Akýkoľvek Poplatok za upratovanie je splatný okamžite po jeho vzniku. Na tento účel Poskytovatelia služieb poverujú spoločnosť Bolt, aby v ich mene vyberala Poplatok za upratovanie až do výšky päťdesiat eur (50 EUR ). Ak sa domnievate, že Vám bol Poplatok za upratovanie účtovaný omylom, kontaktujte náš tím podpory.

## Platby Poskytovateľom služieb

5.18. Keď platíte Poskytovateľom služieb prostredníctvom Platformy Bolt, spoločnosť Bolt bude od Vás inkasovať sumy, ktoré máte uhradiť Poskytovateľom služieb v súvislosti so Službami osobnej dopravy v súlade s článkom {6}. Ak súhlasíte s úhradou za Služby osobnej dopravy v hotovosti, ste výhradne zodpovední za to, aby ste Vodičovi (Vodičom) poskytli príslušné sumy v hotovosti.

5.19. Vyžiadaním si Služieb osobnej dopravy súhlasíte, že budete dodržiavať svoje povinnosti týkajúce sa platieb Poskytovateľom služieb, ktoré sa na Vás vzťahujú. Ak neuhradíte dlžné Platby Poskytovateľom služieb, môže Vám byť obmedzený prístup k Platforme Bolt alebo Vám môže byť zakázané používať konkrétne platobné metódy.

## Prístup ku Kategóriám

5.20. Spoločnosť Bolt môže na trhu sprístupniť rôzne Kategórie, ktoré zodpovedajú: (i) Poskytovateľom služieb schopným poskytovať služby v súlade s danou Kategóriou a (ii) Zákazníkom, ktorí uprednostňujú služby poskytované v súlade s danou Kategóriou. Napríklad, ak je k dispozícii Kategória „elektrické vozidlo“, spoločnosť Bolt sa bude snažiť spojiť Zákazníkov, ktorí si vyberú túto Kategóriu, výlučne s Poskytovateľmi služieb prevádzkujúcimi elektrické vozidlá. Kategórie môžu tiež odrážať špecifické typy služieb, ako napríklad Doručovacie služby (pozri články {5.25} až {5.29}).

5.21. Upozorňujeme, že Kategórie dostupné pre ktoréhokoľvek Vodiča závisia od faktorov relevantných pre danú Kategóriu a trh (napríklad Vodič musí použiť elektrické vozidlo, aby získal prístup do Kategórie „elektrické vozidlo“).

5.22. Pre viac informácií o Kategóriách dostupných na konkrétnom trhu kontaktujte náš tím podpory.

## Propagácie

5.23. Spoločnosť Bolt môže podľa vlastného uváženia sprístupniť Zákazníkom propagačné akcie, v rámci ktorých im spoločnosť Bolt poskytne výhodu za používanie Platformy Bolt.

5.24. Ak spoločnosť Bolt ponúka Zákazníkom propagačnú akciu:

5.24.1. získanie výhody (akcie) je podmienené splnením príslušných požiadaviek danej propagačnej akcie.

5.24.2. propagačná akcia podlieha dodržiavaniu týchto Podmienok platformy. Bolt si vyhradzuje právo odmietnuť poskytnutie výhody danej propagačnej akcie v prípade porušenia týchto Podmienok platformy, vrátane prípadov, keď ste sa Vy alebo akýkoľvek Cestujúci zúčastnili Zakázaného manipulatívneho správania.

5.24.3. prístup k Platforme Bolt nebude podmienený účasťou na žiadnej propagačnej akcii ani jej dokončením.

## Doručovacie služby

5.25. Keď spoločnosť Bolt sprístupní Používateľom Kategóriu Doručovacích služieb, Zákazník si môže vyžiadať prepravu tovaru z miesta vyzdvihnutia do určeného cieľa bez prepravy Cestujúceho.

5.26. Doručovacie služby nesmiete požadovať ani používať na účely prepravy žiadneho z nasledujúcich tovarov:

5.26.1. predmety s hmotnosťou viac ako pätnásť (15) kilogramov (kg);

5.26.2. hotovosť (vrátane akejkoľvek cudzej meny), kreditné karty, cenné papiere alebo darčekové poukážky;

5.26.3. zbrane alebo iné predmety určené na použitie pri útoku alebo obrane;

5.26.4. horľavé, zápalné, rádioaktívne, jedovaté alebo podobne nebezpečné materiály;

5.26.5. jedlo a nápoje (vrátane alkoholu);

5.26.6. drogy, lieky alebo zdravotnícke pomôcky;

- 5.26.7. tovar s hodnotou presahujúcou sto eur (100 EUR);
- 5.26.8. predmety, ktoré nemožno zákonne prepravovať bez dodatočných licencií alebo povolení;
- 5.26.9. nadmerné alebo krehké predmety nevhodné na prepravu v aute; a
- 5.26.10. nelegálny alebo nezákonný tovar.
- 5.27. Poskytovatelia služieb a Vodiči sú oprávnení, aby odmietli alebo zrušili akékoľvek Doručovacie služby zahŕňajúce tovar uvedený v článku {5.26}. Ak sa pokúsite prepraviť takýto tovar, môžete stratiť prístup k Platforme Bolt.
- 5.28. Pri objednávaní a zakúpení Doručovacích služieb súhlasíte s tým, že ste výhradne zodpovední za zabezpečenie toho, aby prepravovaný tovar bol:
  - 5.28.1. bezpečne zabalený, s cieľom predísť jeho poškodeniu počas prepravy;
  - 5.28.2. prístupný pre bezpečné a rýchle vyzdvihnutie príslušným Vodičom po jeho príchode;
  - 5.28.3. priamo odovzdaný príslušnému Vodičovi; a
  - 5.28.4. aby ho príslušný Vodič mohol bezpečne vyzdvihnúť alebo uskladniť po doručení na miesto vydania.
- 5.29. Pre viac informácií o Doručovacích službách kontaktujte, prosím, náš tím podpory.

## **6. Platby**

- 6.1. Aby ste si mohli objednať služby prostredníctvom Platformy Bolt, spoločnosť Bolt môže od Vás vyžadovať registráciu aspoň jedného platného Spôsobu platby u spoločnosti Bolt. Týmto nám udeľujete súhlas s ukladáním všetkých údajov o Spôsobe platby, ktoré poskytnete pri používaní Platformy Bolt.
- 6.2. Spoločnosť Bolt môže vykonať jeden alebo viac overovacích krokov na overenie Vášho/Vašich Spôsobu/Spôsobov platby. To môže zahŕňať autorizáciu Vášho/Vašich Spôsobu/Spôsobov platby pre jednu alebo dve transakcie za nominálnu sumu, ktorú vás vyzveme potvrdiť. Akékoľvek sumy zadržané na tieto účely budú vrátené.
- 6.3. V súvislosti s platbami uskutočňovanými prostredníctvom Platformy Bolt týmto oprávňujete spoločnosť Bolt, aby bezodkladne:
  - 6.3.1. inkasovala všetky Platby z Vami zvoleného Spôsobu platby hneď, ako budú splatné; a
  - 6.3.2. v relevantných prípadoch zabezpečila predbežné autorizácie očakávaných platieb z vami zvolenej platobnej metódy pred dokončením poskytovania akýchkoľvek služieb.
- 6.4. Ak sa spoločnosti Bolt nepodarí získať žiadnu Platbu z Vami zvoleného Spôsobu platby:
  - 6.4.1. oprávňujete nás vymáhať neuhradenú Platbu pri ďalšom požiadaní o poskytnutie služby prostredníctvom Platformy Bolt; a
  - 6.4.2. môžeme Vám dočasne zablokovať celý prístup alebo časť Vášho prístupu k Platforme Bolt, kým nebude Platba vykonaná v plnej výške.
- 6.5. Spoločnosť Bolt môže podniknúť primerané kroky na nápravu akejkoľvek chyby v Platbe alebo účtovaní, a to aj pripísaním alebo odpísaním z platného Spôsobu platby. Ak od nás dostanete akékoľvek sumy omylom, súhlasíte s tým, že nás o týchto okolnostiach bezodkladne informujete a na našu žiadosť nám tieto sumy bezodkladne vrátite prostredníctvom Spôsobu platby, ktorý Vám poskytneme.
- 6.6. Keď súhlasíte s úhradou za Služby osobnej dopravy v hotovosti, ste výhradne zodpovední za to, aby ste Vodičovi (Vodičom) poskytli príslušné sumy v hotovosti.
- 6.7. V prípade potreby spoločnosť Bolt vystaví v mene Poskytovateľov služieb potvrdenky a/alebo faktúry v elektronickej forme.
- 6.8. Spoločnosť Bolt môže zrušiť, pozastaviť, obmedziť alebo odmietnuť Platby, ktoré ste uskutočnili, ak má dôvodné podozrenie, že takéto Platby alebo inkasá by boli chybné alebo nezákonné, súviseli by so Zakázaným manipulatívnym správaním alebo by sa týkali

akéhokoľvek iného použitia Platformy Bolt, ktoré je nezákonné, protiprávne alebo zakázané medzinárodnými sankciami.

6.9. Ak je to možné, spoločnosť Bolt sa Vás pokúsi kontaktovať vopred, aby Vás informovala o výskyte akýchkoľvek problémov uvedených v článku {6.8} a v prípade potreby sa ich pokúsi vyriešiť, pokiaľ to nezakazujú regulačné alebo zákonné požiadavky, alebo pokiaľ spoločnosti Bolt príslušný orgán, poskytovateľ platobných služieb alebo právny poradca neodporučil, aby tak neurobila.

6.10. Pri Platbách prostredníctvom Platformy Bolt ste zodpovední za správny výber preferovaného Spôsobu platby. spoločnosť Bolt nevyhoví žiadostiam o zmenu Spôsobu platby po tom, ako bola platba iniciovaná, pretože na to nie je poverená Poskytovateľmi služieb.

6.11. Upozorňujeme, že ak od Vás vyberáme Platby v mene Poskytovateľov služieb, vaše záväzky voči príslušnému Poskytovateľovi (Poskytovateľom) služieb sú splnené v rozsahu týchto platieb po ich pripísaní na naše účty.

## **7. Všeobecné zákazy**

7.1. Platformu Bolt nesmiete používať ani povoliť jej používanie na účely súvisiace s:

7.1.1. akoukoľvek nezákonnou činnosťou – vrátane zdieľania obsahu, údajov alebo položiek zakázaných podľa platných právnych predpisov alebo nezákonného spracovania osobných údajov; alebo

7.1.2. akýmkoľvek Zakázaným manipulatívnym správaním.

7.2. Počas Lehôt poskytovania služieb nesmiete – a musíte zabezpečiť, aby to neurobili ani žiadni Cestujúci, ktorí sú s Vami spojení:

7.2.1. vytvárať bezpečnostné riziká pre ostatných Používateľov, vrátane:

7.2.1.1. bezdôvodného rozptyľovania akéhokoľvek Vodiča;

7.2.1.2. nabádania akejkoľvek osoby k porušovaniu dopravných predpisov alebo platných noriem bezpečnosti cestnej premávky vydaných regulačnými orgánmi;

7.2.1.3. vystavovania iných zbraniam alebo iným nebezpečným predmetom;

7.2.1.4. správania sa akýmkoľvek iným spôsobom, ktorý prejavuje bezohľadnú neúctu k bezpečnosti ostatných; alebo

7.2.1.5. zaznamenávania alebo zverejňovania obrazu Používateľov bez ich súhlasu a vykonávania akejkoľvek nezákonnej činnosti vrátane zdieľania obsahu, údajov alebo prvkov zakázaných platnými právnymi predpismi alebo nezákonného spracovania osobných údajov počas Lehôt poskytovania služieb a po ich skončení.

7.2.2. zapájať sa do alebo podporovať:

7.2.2.1. akékoľvek násilné, agresívne alebo výhražné správanie;

7.2.2.2. akékoľvek Diskriminačné správanie;

7.2.3. spôsobovať značné a zbytočné bezpečnostné obavy ostatným Používateľom vrátane:

7.2.3.1. nechceného kontaktu alebo sexuálnych návrhov, ktoré v iných vyvolávajú pocit nebezpečenstva alebo nepohodlia; alebo

7.2.3.2. vystavovaní iných nepríjemným a nevhodným podmienkam, ako sú napríklad nepríjemné pachy.

7.3. Správne fungovanie Platformy Bolt závisí od všetkých Používateľov, ktorí konajú v „dobrej viere“ a s primeraným ohľadom na ostatných. Preto nesmiete používať Platformu Bolt ani umožniť jej používanie žiadnym spôsobom, ktorý by významne alebo trvalo narušal, zasahoval alebo oneskoroval zabezpečenie Služieb osobnej dopravy inými Používateľmi alebo spárovanie ostatných Zákazníkov a Poskytovateľov služieb spoločnosťou Bolt (ako je opísané v článku {5}, vrátane:

7.3.1. nadmerného rušenia Služieb osobnej dopravy po ich vyžiadaní;



- 7.3.2. nadmerného zotrvania „online“ v Aplikácii Bolt počas období nečinnosti;
- 7.3.3. neustáleho odkladania zrušenia Služieb osobnej dopravy po rozhodnutí, že poskytnutie služieb nie je potrebné;
- 7.3.4. žiadania Vodičov o zrušenie Služieb osobnej dopravy namiesto ich riadneho zrušenia prostredníctvom Aplikácie Bolt po tom, čo ste sa rozhodli ich nevyužiť; alebo
- 7.3.5. používať Aplikáciu Bolt spôsobom, ktorý nie je v súlade so skutočným a poctivým úmyslom prezeráť si a prípadne objednávať Služby osobnej dopravy.
- 7.4. Prostredníctvom Platformy Bolt nesmiete poskytovať ani umožňovať poskytovanie akýchkoľvek informácií, ktoré sú zavádzajúce, nepravdivé, nezákonné alebo nelegálne.
- 7.5. Nesmiete umožniť žiadnej osobe prístup k Platforme Bolt pomocou prihlasovacích údajov, ktoré nezodpovedajú informáciám poskytnutým spoločnosti Bolt v súvislosti s článkom {4.1} („osobné údaje“), a to ani prostredníctvom Vášho telefónneho čísla (čísiel) alebo účtu (účtov) na sociálnych sieťach.
- 7.6. Nesmiete sa podieľať na žiadnych pokusoch o:
- 7.6.1. falšovanie, manipulovanie, hromadné získavanie údajov, indexovanie alebo ťaženie akýchkoľvek údajov sprístupnených prostredníctvom Platformy Bolt;
- 7.6.2. manipuláciu, zavádzanie alebo porušovanie bezpečnostných systémov Platformy Bolt;
- 7.6.3. úpravu, vykonanie jailbreak-ov, dekompiláciu, spätnú analýzu alebo sa inak pokúšať získať zdrojový kód akejkoľvek časti Platformy Bolt; alebo
- 7.6.4. prístup k Platforme Bolt akýmikoľvek inými prostriedkami, než sú tie, ktoré sú výslovne uvedené a povolené prostredníctvom oficiálnych aplikácií, webových stránok alebo iného softvéru spoločnosti Bolt.
- 7.7. Ste výhradne zodpovední za zabezpečenie toho, aby Cestujúci, ktorí majú byť prepravení na základe Vašej žiadosti (žiadostí) o Služby osobnej dopravy, neporušili tieto Podmienky platformy.
- 7.8. Všetky kroky, ktoré vykonáte v rámci Platformy Bolt, musia byť v súlade s týmito Podmienkami platformy, osvedčenými postupmi a platnými zákonmi. Nemali by ste vykonávať žiadne kroky, ktoré sú v rozpore s týmito Podmienkami platformy, dobrými mravmi a platnými právnymi predpismi, ako aj kroky, ktoré negatívne ovplyvňujú bezpečnosť prevádzky Platformy Bolt alebo poškodzujú ostatných Používateľov.
- 7.9. Aby sa predišlo pochybnostiam, zákaz Diskriminačného správania uvedený v článku {7.2.2.2.} neobmedzuje Vaše právo zrušiť žiadosti z oprávnených a zákonných dôvodov.
- 7.10. Spoločnosť Bolt má politiku nulovej tolerance voči agresívnemu, zastrášujúcemu alebo manipulatívne správaniu. Nesmiete sa vyhrožovať, zastrášovať, nečestne manipulovať ani inak zneužívať žiadnych zamestnancov, partnerov alebo zástupcov spoločnosti Bolt.

## **8. Vyšetrovanie nezvyčajného správania**

- 8.1. Ak sa spoločnosť Bolt dozvie o informáciách naznačujúcich možné porušenie týchto Podmienok platformy, ste povinný bez zbytočného odkladu zabezpečiť všetku potrebnú súčinnosť pri primeraných vyšetrovaniach spoločnosti Bolt.
- 8.2. Beriete na vedomie, že spoločnosť Bolt si môže od Používateľov vyžiadať spätnú väzbu, ktorá im pomôže odhaliť nedodržiavanie týchto Podmienok platformy.
- 8.3. Spoločnosť Bolt si vyhradzuje právo nahlásiť akékoľvek nezákonné, nezvyčajné alebo podozrivé aktivity príslušným orgánom činným v trestnom konaní alebo regulačným orgánom bez toho, aby Vás alebo akúkoľvek inú stranu o tom informovala.
- 8.4. Spoločnosť Bolt môže byť povinná zverejniť dôverné informácie v súlade s platnými právnymi predpismi, súdnymi rozhodnutiami alebo regulačnými vyšetrovaniami.

## **9. Dočasne pozastavený prístup k Platforme Bolt**

9.1. Spoločnosť Bolt je oprávnená dočasne alebo natrvalo, úplne alebo čiastočne pozastaviť alebo obmedziť prístup k akejkoľvek časti Platformy Bolt spojenej s Vaším účtom výlučne v týchto prípadoch:

- 9.1.1. ak došlo k porušeniu vašich povinností vyplývajúcich z týchto Podmienok platformy;
  - 9.1.2. ak spoločnosť Bolt vykonáva vyšetrovanie týkajúce sa:
    - 9.1.2.1. zákonných alebo regulačných povinností spoločnosti Bolt; alebo
    - 9.1.2.2. podozrenia z porušenia týchto Podmienok platformy,
- v takom prípade bude príslušný prístup pozastavený len na dobu trvania vyšetrovania;
- 9.1.3. ak neoveríte svoju totožnosť a/alebo prihlasovacie údaje;
  - 9.1.4. ak spoločnosť Bolt potrebuje vykonať zmeny, aby splnila požiadavky vyplývajúce z právnych predpisov;
  - 9.1.5. na riešenie naliehavých technických problémov, zmien alebo aktualizácií; alebo
  - 9.1.6. ak spoločnosť Bolt potrebuje prijať naliehavé opatrenia na ochranu pred:
    - 9.1.6.1. bezprostredne hroziacim nebezpečenstvom pre Používateľov;
    - 9.1.6.2. rizikami kybernetickej bezpečnosti (vrátane malvéru, spamu alebo únikov údajov); alebo
    - 9.1.6.3. podozrením z nezákonnej alebo nekalej činnosti.

9.2. Spoločnosť Bolt Vás bude kontaktovať ohľadom akéhokoľvek takéhoto pozastavenia a jeho dôvodu, pokiaľ nejde o naliehavý problém alebo núdzovú situáciu, vrátane:

- 9.2.1. zdravotných a bezpečnostných dôvodov;
- 9.2.2. Vašich podstatných alebo opakovaných porušení týchto Podmienok platformy; alebo
- 9.2.3. ak to nie je možné alebo ak nám to nie je odporúčané z regulačných alebo právnych dôvodov.

9.3. Počas obmedzenia alebo pozastavenia prístupu budete mať (ak je to dostupné) prístup k historickým údajom o Službách osobnej dopravy, ktoré vám boli poskytnuté prostredníctvom Platformy Bolt. Ak spoločnosť Bolt ukončí váš prístup k Platforme Bolt, môžete podať sťažnosť alebo požiadať o preskúmanie rozhodnutia v súlade s našimi internými pravidlami pre vybavovanie sťažností (pozri článok {13.6}).

## **10. Ako by sa náš vzťah mohol skončiť**

10.1. Váš vzťah so spoločnosťou Bolt podľa týchto Podmienok platformy môžete okamžite a kedykoľvek ukončiť zaslaním oznámenia spoločnosti Bolt.

10.2. Spoločnosť Bolt môže ukončiť svoj vzťah s Vami, buď úplne, alebo v súvislosti s konkrétnou funkciou alebo typom prístupu zaslaním výpovede najmenej 15 dní (pätnásť dní) vopred, ak:

10.2.1. nadobudne účinnosť nový zákon, nariadenie alebo povinnosť (alebo podobné okolnosti mimo kontroly spoločnosti Bolt), ktoré vyžadujú, aby spoločnosť Bolt okamžite ukončila poskytovanie celej Platformy Bolt alebo jej časti;

10.2.2. Spoločnosť Bolt uplatňuje akékoľvek právo podľa platných právnych predpisov na ukončenie vzťahu; alebo

10.2.3. dopustíte sa závažného alebo opakovaného porušenia týchto Podmienok platformy.

10.3. Po ukončení platnosti týchto Podmienok platformy:

10.3.1. v plnom rozsahu stratíte právo na prístup k Platforme Bolt; alebo

10.3.2. v súvislosti s konkrétnou funkciou alebo prístupom stratíte právo na prístup k tej časti Platformy Bolt, ktorá sa týka danej funkcie alebo prístupu.

10.4. Ukončenie platnosti týchto Podmienok platformy nebude mať vplyv na žiadne nadobudnuté práva alebo povinnosti existujúce v čase ukončenia platnosti.

10.5. Ak spoločnosť Bolt ukončí váš prístup k Platforme Bolt, môžete podať sťažnosť alebo požiadať o preskúmanie rozhodnutia v súlade s našimi internými pravidlami vybavovania sťažností (pozri článok {13.6}).

10.6. Aby sa predišlo pochybnostiam, nasledujúce časti týchto Podmienok platformy budú naďalej platiť za všetkých okolností, aj po ukončení celého alebo časti nášho vzťahu: {6} (Platby), {11} (Vaša zodpovednosť), {12} (naša zodpovednosť), {13} (ďalšie dôležité ustanovenia) a {14} (glosár definovaných pojmov).

## **11. Vaša zodpovednosť**

11.1. Nesiete plnú zodpovednosť za svoje konanie a opomenutia súvisiace s používaním Platformy Bolt, a najmä môžete zodpovedať za škodu spôsobenú spoločnosti Bolt alebo iným Používateľom v dôsledku:

11.1.1. porušenia vašich povinností podľa týchto Podmienok platformy;

11.1.2. akejkolvek straty vzniknutej v dôsledku prerušenia alebo používania Platformy Bolt spôsobenej vašim konaním;

11.1.3. nepresnosti údajov;

11.1.4. akékoľvek tvrdenia, že akékoľvek materiály predložené spoločnosti Bolt alebo prenášané prostredníctvom Platformy Bolt:

11.1.4.1. porušujú práva duševného vlastníctva akejkoľvek tretej strany; alebo

11.1.4.2. porušujú akýkoľvek zákon alebo nariadenie; a/alebo

11.1.5. konania alebo opomenutia Cestujúcich prepravovaných (alebo určených na prepravu) prostredníctvom Služieb osobnej dopravy, ktoré ste si vyžiadali.

## **12. Naša zodpovednosť**

12.1. Ako je uvedené v článku 1.6 vyššie, spoločnosť Bolt poskytuje iba sprostredkovateľské služby v oblasti osobnej dopravy. Bolt neposkytuje prepravné služby – tie poskytujú nezávislí Poskytovatelia služieb, ktorí uzatvárajú zmluvu o preprave osôb so Zákazníkmi. Bolt preto nezodpovedá za kvalitu, presnosť ani dostupnosť Služieb osobnej dopravy poskytovaných Poskytovateľmi služieb.

12.2. Spoločnosť Bolt zodpovedá iba za vady Platformy Bolt ako digitálnej služby v súlade so slovenskými právnymi predpismi. Platforma Bolt je poskytovaná „tak, ako je“ v súlade s podmienkami stanovenými v článku 2.6 týchto Podmienok platformy.

12.3. Ak sa domnievate, že Platforma Bolt je chybná alebo nefunguje správne, môžete podať reklamáciu prostredníctvom Platformy Bolt alebo kontaktovaním zákazníckej podpory Bolt na adrese [bratislava@bolt.eu](mailto:bratislava@bolt.eu), pričom jasne opíšte chybu alebo poruchu.

12.4. Po prijatí reklamácie týkajúcej sa vady Platformy Bolt Vám spoločnosť Bolt bez zbytočného odkladu poskytne potvrdenie o podaní reklamácie. Takéto potvrdenie musí obsahovať lehotu na odstránenie vady, ktorá nesmie presiahnuť tridsať (30) dní odo dňa podania reklamácie.

12.5. Spoločnosť Bolt vybaví sťažnosť v stanovenej lehote, o čom vás bude informovať.

12.6. Ak spoločnosť Bolt odmietne zodpovednosť za údajnú vadu Platformy Bolt, bude Vás informovať o dôvodoch takéhoto odmietnutia.

12.7. V prípade oprávnenej reklamácie týkajúcej sa vady Platformy Bolt má Používateľ právo požiadať o odstránenie vady (opravu digitálnej služby), ak je takéto odstránenie možné a primerané. Ak vadu nie je možné odstrániť, nie je odstránená v primeranom čase alebo sa opakuje, Používateľ má právo ukončiť používanie Platformy Bolt v súlade s článkom {10}.

12.8. Informácie o internom systéme vybavovania sťažností v súlade s nariadením (EÚ) 2022/2065 (DSA) a nariadením (EÚ) 2019/1150 (P2B) nájdete v pravidlách interného

vybavovania sťažností dostupných na:

<https://bolt.eu/sk-sk/legal/tnc-internal-rules/?category=rides>.

12.9. Zákonné právo spotrebiteľa odstúpiť od zmlúv v 14-dňovej zákonnej lehote bez uvedenia dôvodu sa nevzťahuje na Služby osobnej dopravy poskytované prostredníctvom Aplikácie Bolt v súlade s § 19 ods. 1 slovenského zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

12.10. Zmluva o používaní Platformy Bolt je uzatvorená na dobu neurčitú a Používateľ ju môže kedykoľvek vypovedať bez uvedenia dôvodu v súlade s článkom {10}.

### **13. Ďalšie dôležité ustanovenia**

#### **Duševné vlastníctvo**

13.1. Všetky autorské práva, ochranné známky, práva na dizajn a iné duševné vlastníctvo v Platforme Bolt – vrátane jej zdrojového kódu, databáz, log a vizuálnych dizajnov (spoločne „duševné vlastníctvo“) – sú vlastníctvom spoločnosti Bolt alebo sú jej licencované. Používaním Platformy Bolt nezískavate žiadne vlastnícke práva k duševnému vlastníctvu. Nesmiete používať ani povoliť používanie duševného vlastníctva bez výslovného predchádzajúceho písomného súhlasu spoločnosti Bolt.

#### **Oznámenia**

13.2. Pokiaľ nie je v týchto Podmienkach platformy uvedené inak, oznámenia spoločnosti Bolt v súvislosti s týmito Podmienkami platformy musia byť zasielané písomne na adresu spoločnosti Bolt: Bottova 2A, 811 09 Bratislava - mestská časť Staré Mesto 811 09.

13.3. Spoločnosť Bolt Vám môže zasielať oznámenia v súvislosti s týmito Podmienkami platformy listom alebo e-mailom s použitím aktuálnych kontaktných údajov, ktoré ste nám priebežne poskytli, alebo prostredníctvom Aplikácie Bolt.

#### **Vynútiteľnosť**

13.4. Spoločnosť Bolt môže na základe rozumného a dobromyseľného posúdenia rozhodnúť, či došlo k porušeniu týchto Podmienok platformy. Akékoľvek práva alebo právomoci udelené alebo vyhradené spoločnosti Bolt na základe týchto Podmienok platformy môžu byť uplatnené v súlade s týmito Podmienkami platformy.

13.5. Bez obmedzenia akéhokoľvek iného práva alebo diskrečnej právomoci priznanej spoločnosti Bolt podľa týchto Podmienok platformy môže spoločnosť Bolt konajúc primerane a v dobrej viere určiť, či je správanie Zakázaným manipulatívnym správaním.

#### **Spory**

13.6. Ak podnikneme kroky, s ktorými nesúhlasíte v súvislosti s týmito Podmienkami platformy, môžete kontaktovať náš tím podpory prostredníctvom Aplikácie Bolt alebo prostredníctvom sekcie oznámení a sporov na našej webovej stránke.

13.7. V maximálnom rozsahu povolenom právnymi predpismi budú všetky spory vyplývajúce z týchto Podmienok platformy alebo súvisiace s nimi, ktoré nie sú vyriešené prostredníctvom nášho interného procesu vybavovania sťažností, predložené súdom na Slovensku, ktoré budú mať výlučnú právomoc.

#### **Postúpenie, novácia a delegovanie**

13.8. Bez nášho predchádzajúceho súhlasu, ktorý musí byť udelený písomne alebo výslovne prostredníctvom Platformy Bolt, nesmiete postúpiť, previesť ani nahradiť nováciou žiadne svoje práva alebo povinnosti vyplývajúce z týchto Podmienok platformy. Akýkoľvek pokus o takýto postup bez takéhoto súhlasu bude neplatný.

13.9. Súhlasíte s tým, že spoločnosť Bolt môže kedykoľvek bez Vášho predchádzajúceho súhlasu postúpiť, previesť alebo nahradiť nováciou naše práva a povinnosti vyplývajúce z týchto Podmienok platformy a že môžeme delegovať plnenie našich povinností alebo poveriť našich

partnerov alebo pridružené spoločnosti vykonávaním našich práv vyplývajúcich z týchto Podmienok platformy. To však nebude mať negatívny vplyv na Vaše práva ani povinnosti voči Vám vyplývajúce z týchto Podmienok platformy.

Daň z pridanej hodnoty

13.10. Všetky Platby, sumy a čiastky uvedené v týchto Podmienkach platformy alebo zobrazené na Platforme Bolt zahŕňajú všetky príslušné dane, pokiaľ nie je výslovne uvedené inak.

Interpretácia

13.11. Všetky nadpisy a definované pojmy v týchto Podmienkach platformy slúžia iba na informačné účely a nemajú vplyv na výklad žiadneho ustanovenia.

13.12. V týchto Podmienkach platformy, pokiaľ nie je výslovne uvedené inak:

13.12.1. odkaz na „článok“ znamená článok týchto Podmienok platformy;

13.12.2. odkaz na „stranu“ znamená stranu týchto Podmienok platformy a pojem „strany“ sa má interpretovať zodpovedajúcim spôsobom;

13.12.3. slová v jednotnom čísle zahŕňajú aj množné číslo a naopak;

13.12.4. odkaz na jeden rod zahŕňa všetky rody;

13.12.5. odkaz na „osobu“ zahŕňa fyzickú osobu, spoločnosť, partnerstvo, trust alebo inú právnickú osobu;

13.12.6. odkazy na „vrátane“ alebo podobné výrazy neobmedzujú, čo ďalšie môže byť zahrnuté.

13.13. Ak súd alebo iný príslušný orgán zistí alebo rozhodne, že niektoré ustanovenie týchto Podmienok platformy je nevynútiteľné, zmluvné strany sa dohodli, že ho nahradia platným a vynútiteľným ustanovením, ktoré v čo najväčšej miere zachová pôvodný zámer a obchodný účinok.

13.14. V prípade akéhokoľvek rozporu medzi týmito Podmienkami platformy a akoukoľvek inou dohodou alebo dojednaním medzi Vami a spoločnosťou Bolt, majú prednosť tieto Podmienky platformy, pokiaľ nie je výslovne uvedené inak.

13.15. Spoločnosť Bolt pôsobí ako poskytovateľ online platformy pre sprostredkovateľské a párovacie služby. V súlade s tým:

13.15.1. žiadne ustanovenie týchto Podmienok platformy nemá za cieľ naznačiť alebo určiť, že Poskytovatelia služieb alebo Vodiči majú voči spoločnosti Bolt akúkoľvek povinnosť osobne vykonávať alebo plniť Služby osobnej dopravy, alebo že majú so spoločnosťou Bolt pracovný pomer.

13.15.2. ak súd alebo iný príslušný orgán zistí alebo rozhodne, že niektoré ustanovenie týchto Podmienok platformy implikuje povinnosť osobne vykonávať alebo plniť Služby osobnej dopravy alebo implikuje existenciu pracovného pomeru so spoločnosťou Bolt, strany sa dohodli, že ho nahradia platným a vynútiteľným ustanovením, ktoré túto implikáciu odstraňuje, ale v čo najväčšej miere zachováva pôvodný zámer a komerčný účinok.

Rozhodné právo

13.16. V maximálnom rozsahu povolenom právnymi predpismi sa tieto Podmienky platformy a Vaše používanie Platformy Bolt riadia a vykladajú v súlade s právnymi predpismi Slovenskej republiky.

Alternatívne riešenie sporov

13.17. Ak ste spotrebiteľ a nie ste spokojný so spôsobom, akým bola vybavená vaša sťažnosť, alebo sa domnievate, že Vaše práva boli porušené v súvislosti s používaním Platformy Bolt, máte právo požiadať o nápravu priamo od spoločnosti Bolt ako prevádzkovateľa Platformy Bolt. Ak spoločnosť Bolt vašu žiadosť zamietne alebo na ňu neodpovie do tridsiatich (30) dní od jej podania, máte právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu v súlade s § 11 a

nasl. zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov. Príslušným orgánom pre alternatívne riešenie sporov je Slovenská obchodná inšpekcia (<https://www.soi.sk/sk/alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov.soi>) alebo iný oprávnený právny subjekt podľa Vášho výberu, ktorý je zapísaný v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam je uverejnený na nasledujúcom [link]).

#### **Dohľad**

13.18. Dozorným orgánom dohliadajúcim na dodržiavanie predpisov na ochranu spotrebiteľa v súvislosti s používaním Platformy Bolt v Slovenskej republike je Slovenská obchodná inšpekcia, Inšpektorát pre Bratislavský kraj, so sídlom Bajkalská 21/A, PO BOX č. 5, 820 07 Bratislava, Slovensko, oddelenie dohľadu, email: [podnety@soi.sk](mailto:podnety@soi.sk).

#### **Kontaktné informácie**

13.19. Spoločnosť Bolt je možné kontaktovať v súvislosti s používaním Platformy Bolt a týmito Podmienkami platformy prostredníctvom nasledujúcich kontaktných údajov:

E-mail: [bratislava@bolt.eu](mailto:bratislava@bolt.eu) (alebo prostredníctvom kontaktného formulára podpory v aplikácii, ktorý je k dispozícii v Aplikácii Bolt)

13.20. Spoločnosť Bolt zabezpečuje, aby vyššie uvedené kontaktné kanály umožňovali spotrebiteľom efektívnu komunikáciu so spoločnosťou Bolt a aby sa záznamy o takejto komunikácii uchovávali na trvalom médiu.

#### **Kompatibilita a interoperabilita**

13.21. Platforma Bolt je kompatibilná najmä s mobilnými zariadeniami fungujúcimi na podporovaných verziách operačných systémov iOS a Android, štandardnými webovými prehliadačmi, ak je k dispozícii webová verzia, a bežne používanými platobnými kartami a podporovanými digitálnymi platobnými metódami. Platforma Bolt vyžaduje aktívne internetové pripojenie, aby mohla správne fungovať.

13.22. Platforma Bolt je interoperabilná s mapovacími a lokalizačnými službami, platobnými systémami tretích strán a komunikačnými službami potrebnými na poskytovanie digitálnej služby.

13.23. Používatelia berú na vedomie, že správne fungovanie Platformy Bolt môže závisieť od technických parametrov ich zariadenia, verzie operačného systému, verzie Aplikácie Bolt, dostupnosti internetového pripojenia a kvality tohto pripojenia.

#### **Ostatné informácie**

13.24. Cestovné a všetky dodatočné poplatky za Služby osobnej dopravy sú určované automaticky Platformou Bolt na základe príslušných trhových parametrov prostredníctvom automatizovaných rozhodovacích systémov.

13.25. Používanie Platformy Bolt a štandardných internetových komunikačných kanálov nepredstavuje pre spotrebiteľov žiadne dodatočné komunikačné náklady nad rámec základných poplatkov za internetové pripojenie účtovaných ich poskytovateľom.

13.26. Bolt sprístupňuje Aplikáciu Bolt Používateľom umožnením prístupu k aplikácii a jej súvisiacim digitálnym funkciám bezodkladne po uzavretí zmluvy.

13.27. Aplikácia Bolt je poskytovaná nepretržite po dobu trvania zmluvného vzťahu medzi spoločnosťou Bolt a Používateľom.

## **14. Glosár definovaných pojmov**

V týchto Podmienkach platia nasledujúce definície:

14.1. „Bolt“ („my“) znamená spoločnosť Bolt Operations OÜ, so sídlom: Harju maakond, Tallinn, Kesklinna linnaosa, Vana-Lõuna tn 15, 10134, Estónsko, IČO: 14532901, ako aj iné spoločnosti skupiny Bolt a ich partnerov (miestne dcérske spoločnosti, agenti, pridružené spoločnosti,

spracovatelia platieb atď.). Zoznam spoločností a partnerov skupiny Bolt nájdete na stránke <https://bolt.eu/cities/> .

14.2. „Aplikácia Bolt“ znamená mobilnú aplikáciu (aplikácie) sprístupnenú spoločnosťou Bolt, ktorá umožňuje Zákazníkovi objednať si Služby osobnej dopravy od Poskytovateľov služieb.

14.3. „Platforma Bolt“ znamená technologickú platformu sprístupnenú spoločnosťou Bolt – vrátane Aplikácie Bolt – prostredníctvom ktorej Poskytovatelia služieb poskytujú Služby osobnej dopravy na základe týchto Podmienok platformy a prostredníctvom ktorej môžu byť sprístupnené alebo sprostredkované ďalšie nástroje, funkcie alebo služby.

14.4. „Storno poplatok“ znamená poplatok, ktorý Poskytovatelia služieb účtujú Zákazníkovi v prípade, že Zákazník zruší svoju žiadosť o poskytnutie Služby osobnej prepravy alebo inak spôsobí, že k poskytnutiu objednanej služby nedôjde, po uplynutí príslušnej Lehoty na rozmyslenie, ako je ďalej uvedené v {5.15}.

14.5. „Kategórie“ znamenajú kategórie Služieb osobnej dopravy na diaľku dostupných na trhu prostredníctvom Platformy Bolt (ktoré môžu napríklad zahŕňať kategórie pre „elektrické“ alebo „prémiové“ vozidlá) a „Kategória“ znamená ktorúkoľvek z nich.

14.6. „Poplatky za upratovanie“ znamenajú poplatok účtovaný Zákazníkovi Poskytovateľmi služieb v prípadoch, keď Cestujúci znečistil vozidlo počas poskytovania Služieb osobnej dopravy, ako je ďalej uvedené v článku {5.17} .

14.7. „Lehota na vyzdvihnutie“ znamená príslušnú lehotu, ktorá:

14.7.1. začína, keď Vodič prejaví svoju ochotu poskytnúť Zákazníkovi Služby osobnej dopravy na základe zmluvy o preprave osôb (ako je to Zákazníkovi zobrazené prostredníctvom Platformy Bolt); a

14.7.2. končí začiatkom poskytnutia Služby osobnej dopravy alebo, ak nastane skôr, zrušením alebo zamietnutím žiadosti o Služby osobnej dopravy.

14.8. „Lehota na rozmyslenie“ znamená (v príslušnom prípade) obdobie troch (3) minút, ktoré začína okamihom, keď Vodič vyjadrí svoju ochotu poskytnúť príslušnému Zákazníkovi Služby osobnej dopravy (t. j. keď je Zákazník spárovaný s Vodičom).

14.9. „Zákazník“ znamená osobu, ktorá si vyžiada (a môže jej byť poskytnutá) Služba osobnej dopravy.

14.10. „Doručovacie služby“ znamená doručovacie služby poskytované Poskytovateľmi služieb Zákazníkovi na prepravu tovaru z miesta vyzdvihnutia do miesta určenia bez prepravy Cestujúceho, ako je ďalej opísané v článkoch {5.25} až {5.29}.

14.11. „Diskriminačné správanie“ znamená akékoľvek správanie – vrátane prejavov, konania alebo zaobchádzania s inými – ktoré prejavuje zaujatosť, predsudky alebo nepriateľstvo na základe chránených charakteristík, ako je rasa, etnická príslušnosť, národnosť, pohlavie, sexuálna orientácia, rodová identita, náboženstvo, zdravotné postihnutie alebo vek.

14.12. „Vodič“ znamená fyzickú osobu zaregistrovanú na Platforme Bolt, ktorá má prístup k ponukám na poskytovanie Služieb osobnej dopravy v mene Poskytovateľa služieb.

14.13. „Cestovné“ znamená cenu splatnú za poskytovanie Služieb osobnej dopravy.

14.14. „Čas trvania cesty“ znamená príslušné obdobie, ktoré:

14.14.1. začína, keď Vodič dorazí na miesto vyzdvihnutia a začne poskytovať Služby osobnej dopravy vyzdvihnutím Zákazníka (alebo Cestujúceho podľa potreby) a súhlasí s jeho prepravou na požadované miesto určenia; a

14.14.2. končí poskytnutím Služby osobnej dopravy alebo jej skončením z akéhokoľvek iného dôvodu.

14.15. „Cestujúci“ znamená akúkoľvek osobu, ktorá je alebo bude prepravovaná ako cestujúci v rámci poskytovania Služieb osobnej dopravy.

14.16. „Platby“ znamenajú Cestovné a dodatočné poplatky (v celom rozsahu alebo čiastočne)



splatné Používateľom Poskytovateľovi služieb spolu s akýmikoľvek preplátcami v súvislosti so Službami osobnej dopravy, ktoré sa zaväzujete uhradiť prostredníctvom Platformy Bolt.

14.17. „Spôsob platby“ znamená Váš spôsob platby na vykonávanie Platieb prostredníctvom Platformy Bolt, ktorým musí byť platná kreditná alebo debetná karta (alebo iný spôsob platby podporovaný Platformou Bolt) vydaná na Vaše meno alebo na Vás autorizovaná, spolu s príslušnými fakturačnými údajmi, ako je Vaša fakturačná adresa.

14.18. „Podmienky platformy“ znamenajú všetky tieto všeobecné obchodné podmienky s názvom „Podmienky platformy pre Služby osobnej dopravy: Zákazníci (Slovensko)“.

14.19. „Zakázané manipulatívne správanie“ znamená akékoľvek použitie Platformy Bolt, ktoré naznačuje úmysel – alebo pokus – manipulovať, zneužívať alebo poškodzovať akúkoľvek osobu alebo samotnú Platformu Bolt, alebo zneužívať alebo nesprávne plniť akékoľvek propagačné kritériá poskytované spoločnosťou Bolt. Patria sem napríklad:

14.19.1. žiadosť o poskytnutie Služby osobnej dopravy, ich prijatie alebo vykonanie spôsobom, ktorý sa javí ako nadmerný, umelý alebo nezvyčajne koordinovaný; a

14.19.2. opakujúce sa správanie, ktoré sa javí ako falošný skutočný dopyt po Službách osobnej dopravy alebo zámer ich uspokojiť.

14.20. „Lehoty poskytovania služby“ znamenajú spolu (v súvislosti so žiadosťou o Služby osobnej dopravy) Lehotu na vyzdvihnutie a Čas trvania jazdy.

14.21. „Poskytovateľ služieb“ znamená fyzickú alebo právnickú osobu, ktorá sa zaregistrovala na Platforme Bolt za účelom poskytovania Služieb osobnej dopravy vo svojom mene na základe príslušnej licencie.

14.22. „Služby osobnej dopravy“ znamenajú služby osobnej dopravy poskytované Poskytovateľmi služieb Zákazníkom prostredníctvom Platformy Bolt (vrátane Doručovacích služieb).

14.23. „Mýtna platba“ znamenajú poplatky splatné Poskytovateľom služieb vo forme dodatočných nákladov vyplývajúcich z trasy absolvovanej v rámci Služieb osobnej dopravy, ktoré spôsobujú dodatočné výdavky alebo nepríjemnosti v každom prípade v súlade s platnými miestnymi zákonmi alebo predpismi, ako sú mýtna mosty, prejazd cez zóny s hustou premávkou alebo prejazd, ktorý zahŕňa parkovné na letiskách, železničných staniciach alebo iných podobných miestach.

14.24. „Používatelia“ znamenajú všetci používatelia a beneficiári Platformy Bolt vrátane všetkých Poskytovateľov služieb, Vodičov, Zákazníkov a Cestujúcich.

14.25. „Vy“ označuje Zákazníka, na ktorého sa vzťahujú tieto Podmienky platformy.

Koniec Podmienok platformy