Conditions d'Utilisation de la Plateforme : Clients (Belgique)

Dernière mise à jour : 9 juillet 2026

Les présentes Conditions d'Utilisation de la Plateforme s'appliquent aux Clients qui s'inscrivent sur la Plateforme Bolt afin d'accéder, en Belgique, aux opportunités de demande de Services de Transport et de les consulter.

Les mots et expressions commençant par une majuscule dans les présentes Conditions d'Utilisation de la Plateforme ont la signification qui leur est donnée dans le glossaire figurant à l'article 14 ci-dessous.

Vous pouvez télécharger une version hors ligne des présentes Conditions d'Utilisation de la Plateforme pour vos archives et références futures.

1. À propos de Bolt et notre relation avec vous

Présentation générale

1.1. Bolt exploite, en Belgique, une plateforme en ligne (la « Plateforme Bolt ») qui assure l'intermédiation et la mise en relation entre des prestataires de services de transport indépendants (« Prestataires de Services ») et des clients potentiels (« Clients »).

1.2. En particulier, Bolt publie des offres de transport : les Clients recherchent des trajets à effectuer sur la Plateforme, permettant ainsi aux Prestataires de Services de proposer leurs Services de Transport. Les Clients y incluent toutes les informations et exigences pertinentes relatives à leur demande (notamment l'adresse, ainsi que toute exigence pertinente telle que le type de véhicule requis). Cette recherche constitue une « Demande ». L'acceptation de la Demande par un Prestataire de Services conclut un accord contractuel contraignant entre le Client et le Prestataire de Services, avec un engagement mutuel des deux parties quant à la bonne exécution du trajet. Bien que Bolt facilite les transactions via la Plateforme Bolt, elle n'est pas partie au contrat de trajet et n'est ni l'acheteur ni le vendeur des services concernés par ce contrat.

1.3. En votre qualité de Client, vous pouvez accéder à la Plateforme Bolt conformément aux présentes Conditions d'Utilisation de la Plateforme afin de consulter et, si vous le souhaitez, demander des Services de Transport auprès de Prestataires de Services.

1.4. Tout contrat de fourniture de Services de Transport sera conclu entre vous et le Prestataire de Services concerné. Les paiements sont réalisés par vos soins directement aux Prestataires de Services grâce à une société prestataire de services de paiement qui dispose des agréments idoines.

1.5. Nous traiterons vos données personnelles conformément à la déclaration de confidentialité applicable en Belgique, disponible à l'adresse suivante : https://bolt.eu/fr-be/privacy/rides/.

1.6. Vous devez être âgé(e) d'au moins dix-huit (18) ans pour vous inscrire en tant que Client et utiliser la Plateforme Bolt.

Rôle de Bolt en qualité de mandataire des Prestataires de Services

1.7. En accédant à la Plateforme Bolt, les Prestataires de Services désignent Bolt en qualité de mandataire aux fins de négocier les contrats de fourniture de Services de Transport conclus entre les Prestataires de Services et les Clients. Cette autorisation nous permet notamment d'exercer les fonctions suivantes :

1.7.1. la mise en relation avec des Conducteurs, conformément à l'article 5 ;

1.7.2. le calcul et la communication de l'ensemble des Prix applicables, y compris les Prix estimés et les éventuels Frais de Péages applicables, dus au titre des Services de Transport ;

1.7.3. l'organisation de l'encaissement des Prix, des Frais d'Annulation et des Frais de Nettoyage dus par vous aux Prestataires de Services, ainsi que le reversement de ces sommes aux Prestataires de Services ; et

1.7.4. l'émission de reçus et/ou de factures pour le compte des Prestataires de Services.

1.8. Veuillez noter que les Prestataires de Services :

1.8.1. doivent verser à Bolt une Commission sur les montants qui leur sont dus par les Clients au titre des Services de Transport ;

1.8.2. ne sont pas tenus d'accéder à la Plateforme Bolt pour fournir des Services de Transport ; et

1.8.3. sont libres de fournir des services de transport indépendamment de la Plateforme Bolt.

2. À propos des présentes Conditions d'Utilisation de la Plateforme et de la Plateforme Bolt

2.1. Les présentes Conditions d'Utilisation de la Plateforme :

2.1.1. entrent en vigueur et vous sont applicables à compter du 9 juillet 2026, ou à compter de la date de votre première inscription en tant que Client — selon la date la plus tardive ;

2.1.2. demeurent en vigueur jusqu'à leur résiliation par vous ou par Bolt conformément à l'article 10 ; et

2.1.3. remplacent et annulent toute version antérieure des Conditions d'Utilisation de la Plateforme, quelle que soit leur dénomination.

2.2. Les présentes Conditions d'Utilisation de la Plateforme s'appliquent à votre utilisation de la Plateforme Bolt en Belgique. Lorsque vous utilisez la Plateforme Bolt dans un autre pays, les conditions d'utilisation applicables dans ce pays s'appliqueront à votre utilisation de la Plateforme Bolt sur ce marché, lesquelles peuvent différer des présentes conditions. En utilisant la Plateforme Bolt dans un autre pays, vous acceptez les conditions d'utilisation applicables dans ce pays. Si vous n'acceptez pas ces conditions, vous ne devez pas utiliser la Plateforme Bolt dans ce pays.

2.3. Bolt peut apporter des modifications aux Conditions d'Utilisation de la Plateforme et/ou à la Plateforme Bolt en vous en informant dans un délai raisonnable avant l'entrée en vigueur de ces modifications. Si vous n'acceptez pas ces modifications, vous pouvez résilier votre relation avec Bolt conformément à l'article 10.

2.4. Bolt peut également apporter des modifications aux Conditions d'Utilisation de la Plateforme ou aux modalités de votre utilisation de la Plateforme Bolt, avec effet immédiat et sans préavis, dans les cas suivants :

2.4.1. vous avez consenti aux modifications ;

2.4.2. les modifications, mises à jour ou révisions de la Plateforme Bolt sont purement esthétiques, améliorent ses fonctionnalités ou n'ont pas d'impact significatif sur votre utilisation de la Plateforme Bolt ;

2.4.3. à l'exception des cas visés à l'article 2.4.2, les modifications visent à introduire, à titre temporaire, des fonctionnalités en phase de test, d'essai, d'accès anticipé, de prévisualisation ou de développement ;

2.4.4. les modifications sont requises de manière urgente afin de se conformer à des lois ou réglementations applicables ; ou

2.4.5. Bolt prend des mesures urgentes en réponse à des dangers imminents pour les Utilisateurs, à des risques de cybersécurité (y compris les logiciels malveillants, le spam ou les violations de données) ou à des activités suspectées d'être illégales ou illicites.

2.5. Lorsque Bolt apporte des modifications conformément aux articles 2.4.3 à 2.4.5 (inclus), Bolt vous informe des modifications pertinentes dans les meilleurs délais raisonnablement possible.

2.6. Le contenu et les fonctionnalités de la Plateforme Bolt sont fournis « en l'état » et « selon disponibilité ». En accédant à la Plateforme Bolt, vous reconnaissez que :

2.6.1. Bolt ne fournit aucune garantie, expresse ou implicite, quant à la disponibilité de la Plateforme Bolt, de son contenu ou de ses fonctionnalités ; et

2.6.2. Bolt peut, à tout moment, rendre disponibles des fonctionnalités à titre temporaire, notamment lorsqu'elles sont en phase de test, d'essai, d'accès anticipé, de prévisualisation ou de développement.

3. Vos droits d'accès à la Plateforme Bolt

3.1. Sous réserve des présentes Conditions d'Utilisation de la Plateforme, Bolt vous concède un droit d'utilisation de la Plateforme Bolt non exclusif, révocable et gratuit, tel que mis à votre disposition, exclusivement aux fins suivantes :

3.1.1. consulter et examiner les opportunités de demande de Services de Transport ; et

3.1.2. demander des Services de Transport, à votre seule discrétion.

3.2. Votre droit d'accéder à la Plateforme Bolt afin de consulter et de demander des Services de Transport n'est accordé que :

3.2.1. pour les seules périodes durant lesquelles vous êtes en mesure de vérifier votre identité et/ou vos identifiants de connexion, afin de prévenir tout accès non autorisé ;

3.2.2. s'agissant de l'accès à une Catégorie, uniquement tant que vous satisfaites aux exigences applicables à cette Catégorie, le cas échéant ;

3.2.3. pour les seules périodes durant lesquelles l'utilisation de la Plateforme Bolt ne porte pas atteinte de manière significative à son intégrité ou à sa réputation.

3.3. Aux seules fins de prévenir tout accès non autorisé, Bolt peut, à tout moment, exiger des Utilisateurs qu'ils vérifient leur identité et/ou leurs identifiants de connexion.

4. Informations transmises à la Plateforme Bolt

4.1. Vous devez vous assurer que toute information fournie à Bolt dans le cadre de votre utilisation de la Plateforme Bolt est exacte et tenue à jour. Cela inclut, le cas échéant, vos nom, coordonnées, pièce d'identité avec photographie, adresse, informations relatives à votre entreprise, Moyen de Paiement et statut fiscal. Vous êtes également responsable de la mise à jour ou de la suppression de toute information devenue inexacte ou non pertinente.

4.2. Vous êtes seul responsable du caractère licite de l'ensemble des informations et contenus transmis, soumis ou téléversés sur la Plateforme Bolt par vos soins. Bolt se réserve le droit de retirer à tout moment de la Plateforme Bolt tout contenu illicite, conformément à ses obligations au titre du Règlement (UE) 2022/2065 sur les services numériques (Digital Services Act), y compris sans préavis. Dans ce cas, vous disposerez d'un droit de contestation conformément à l'article 13.19.

4.3. Veuillez noter que Bolt peut, après avertissement préalable, suspendre le traitement de telles contestations lorsqu'elles sont manifestement infondées et soumises de manière répétée, en tenant compte notamment de leur volume, de leur proportion, de leur gravité et de toute intention de mauvaise foi.

5. Services de Transport

Présentation générale

5.1. Sous réserve des présentes Conditions d'Utilisation de la Plateforme, vous pouvez accéder à la Plateforme Bolt afin de formuler des demandes de Services de Transport devant être fournis par des Prestataires de Services et conclure, le cas échéant, des contrats avec des Prestataires de Services pour la fourniture de ces services.

5.2. Vous pouvez demander des Services de Transport pour une réservation immédiate ou, lorsque cette fonctionnalité est disponible, pour un horaire programmé.

5.3. Les Clients doivent confirmer à l'avance, via la Plateforme Bolt, s'ils règleront les Services de Transport :

5.3.1. via la Plateforme Bolt, auquel cas Bolt organise, en qualité de mandataire, l'encaissement des sommes dues aux Prestataires de Services conformément à l'article 6 ; ou

5.3.2. en espèces, par paiement direct au Conducteur concerné, lequel encaisse le paiement pour le compte du Prestataire de Services.

5.4. Veuillez noter que les Prestataires de Services et les Conducteurs sont des tiers indépendants qui ne sont pas sous le contrôle ou la direction de Bolt. Ils sont libres de conduire leurs activités en tout autonomie, notamment d'accepter, de refuser, de ne pas conclure ou d'annuler des contrats de Services de Transport lorsque la loi les y autorise.

Demandes de Services de Transport

5.5. En réponse aux demandes de Services de Transport formulées par les Clients, Bolt, agissant en qualité de mandataire des Prestataires de Services :

5.5.1. propose un Prix estimé pour les Services de Transport, lequel sera convenu entre les Clients et les Prestataires de Services, en tenant compte notamment :

5.5.1.1. de l'itinéraire et de l'heure des Services de Transport demandés ;

5.5.1.2. le cas échéant, de la Catégorie sélectionnée par le Client ;

5.5.1.3. le cas échéant, du caractère immédiat ou programmé de la réservation demandée par le Client ; et

5.5.1.4. d'autres facteurs de marché, tels que la disponibilité et la demande de Conducteurs.

5.5.2. sous réserve des articles 5.6 et 5.7, invite les Conducteurs situés à une distance raisonnable du lieu de la prise en charge de la réservation à indiquer leur volonté d'exécuter le Service de Transport, en tenant compte notamment :

5.5.2.1. des critères énoncés à l'article 5.5.1 ;

5.5.2.2. le cas échéant, de toute demande du Client portant sur un véhicule spécifique ; et

5.5.2.3. d'autres facteurs visant à faciliter et accélérer la mise en relation, tels que notamment le temps estimé d'arrivée des Conducteurs au lieu de la pris en charge de la réservation et le fait qu'ils soient ou non déjà engagés dans l'exécution d'autres Services de Transport.

5.6. Lorsque cela est disponible :

5.6.1. Dans certaines zones à forte demande comptant un grand nombre d'Utilisateurs connectés, telles que les aéroports, Bolt peut mettre en place un système de file d'attente pour les réservations, lesquelles seront honorées, à la seule discrétion des Prestataires de Services, sur la base de « premier arrivé, premier servi ».

5.6.2. Les Conducteurs peuvent affiner les invitations qu'ils reçoivent en paramétrant des filtres et des critères tels que des périmètres de distance pour les lieux de prise en charge des réservations.

5.7. Afin d'optimiser l'organisation des Services de Transport et de limiter les mises en relation inadaptées, Bolt peut tenir compte de situations dans lesquelles des interactions négatives significatives, des commentaires défavorables ou des réclamations ont déjà eu lieu entre un Client et un Conducteur donné.

5.8. Vous acceptez de payer au Prestataire de Services des Frais d'Annulation en cas d'annulation, conformément aux articles 5.13 et 5.14.

5.9. Vous acceptez que le contrat de fourniture de Services de Transport conclu entre vous et les Prestataires de Services soit réputé formé à l'expiration du Délai de Réflexion applicable.

5.10. Si les Services de Transport commencent, vous vous engagez à payer au Prestataire de Services :

5.10.1. le Prix ; et

5.10.2. le cas échéant, des Frais de Nettoyage, conformément à l'article 5.15, et les Frais de Péage si applicable.

5.11. Veuillez noter que :

5.11.1. les Prix sont estimés par la Plateforme Bolt sur la base des lieux de prise en charge de la réservation et de destination que vous indiquez. Le montant payable aux Prestataires de Services peut augmenter si la destination ou l'itinéraire changent après le début des Services de Transport ou en cas d'événements imprévus tels que des fermetures de routes affectant la durée du trajet ou les Frais de Péages applicables.

5.11.2. les Prestataires de Services et les Conducteurs agissant pour leur compte peuvent annuler, refuser ou ne pas conclure de contrats de Services de Transport à tout moment, sauf lorsque la loi ou les règles édictées par les autorités de régulation les obligent à fournir ces services.

5.11.3. lorsque les Services de Transport ont pris fin (ou ont été interrompus), le Prix applicable dû est calculé sur la base des éléments qui vous ont été communiqués via la Plateforme Bolt avant le début des Services de Transport, en tenant compte, le cas échéant, des Frais de Péages applicables, ou, lorsque cela s'applique aux services de taxi, conformément au Prix affiché par le taximètre du véhicule.

5.12. Bolt n'interdit pas et n'interfère pas avec toute condition de service supplémentaire licite convenue entre les Clients et les Prestataires de Services dans le cadre des Services de Transport, sauf lorsque cela serait en contradiction avec les dispositions des présentes Conditions d'Utilisation de la Plateforme ou des conditions d'utilisation de la plateforme applicables aux Prestataires de Services. Si des conditions de service supplémentaires sont convenues entre vous et un Prestataire de Services, nous vous recommandons de consigner les détails de votre accord pour référence future. Bolt n'interviendra pas en cas de litige relatif à de tels accords.

Frais d'Annulation

5.13. Si vous annulez votre demande (ou ne concluez pas d'accord) de Services de Transport après l'expiration du Délai de Réflexion, vous devrez payer des Frais d'Annulation. Le montant payable vous sera communiqué à l'avance via la Plateforme Bolt et peut varier selon la Catégorie ou le service.

5.14. L'obligation de Bolt de collecter des Frais d'Annulation n'existe que lorsque le Prestataire de Services avait réellement l'intention de fournir les Services de Transport concernés. Si vous estimez que des Frais d'Annulation vous ont été facturés par erreur, veuillez contacter notre équipe support.

Frais de Nettoyage

5.15. Vous acceptez qu'un Prestataire de Services puisse vous facturer des Frais de Nettoyage lorsqu'un véhicule a été sali ou endommagé à la suite de Services de Transport que vous avez demandés. Tout Frais de Nettoyage est immédiatement exigible dès lors qu'il est encouru. À cette fin, les Prestataires de Services mandatent Bolt pour encaisser, pour leur compte, jusqu'à cent cinquante euros (150 €), et vous acceptez que Bolt puisse collecter un paiement à hauteur de ce montant, le cas échéant, conformément à l'article 6.

Modalités de paiement aux Prestataires de Services

5.16. Selon le mode de paiement proposé, les Paiements peuvent être effectués soit via la plateforme Bolt, soit en espèces. Lorsque vous effectuez des Paiements aux Prestataires de Services via la Plateforme Bolt, les stipulations de l'article 6 s'appliquent. Lorsque vous acceptez de régler les Services de Transport en espèces, vous êtes seul responsable de vous assurer que vous remettez les sommes dues en espèces au(x) Conducteur(s).

5.17. En demandant des Services de Transport, vous vous engagez à respecter vos obligations de paiement envers les Prestataires de Services. Si vous manquez à vos obligations de paiement envers les Prestataires de Services, vous pourrez perdre l'accès à la Plateforme Bolt ou être interdit d'utiliser certains moyens de paiement (par exemple, le paiement en espèces des Services de Transport).

Accès aux Catégories

5.18. Bolt peut mettre différentes Catégories à disposition sur un marché donné afin de mettre en relation : (i) des Prestataires de Services en mesure d'exécuter des services correspondant à une Catégorie donnée, et (ii) des Clients préférant les services relevant de cette même Catégorie. Par exemple, lorsqu'une Catégorie « véhicule électrique » est disponible, Bolt s'efforcera de mettre en relation les Clients ayant sélectionné cette Catégorie avec des Prestataires de Services utilisant des véhicules électriques.

5.19. Veuillez noter que les Catégories accessibles à un Conducteur dépendent des critères spécifiques à chaque Catégorie et au marché concerné (par exemple, l'utilisation d'un véhicule électrique est requise pour accéder à la Catégorie « véhicule électrique »).

5.20. Pour plus d'informations sur les Catégories disponibles en Belgique, veuillez contacter notre équipe via le support client disponible sur la Plateforme Bolt.

Promotions

5.21. Bolt peut, à sa seule discrétion, proposer des promotions aux Clients, dans le cadre desquelles Bolt accorde un avantage lié à l'utilisation de la Plateforme Bolt.

5.22. Lorsqu'une promotion est proposée par Bolt aux Clients :

5.22.1. L'octroi de l'avantage est subordonné au respect des conditions applicables à cette promotion.

5.22.2. La promotion est soumise au respect des présentes Conditions d'Utilisation de la Plateforme. Bolt se réserve le droit de refuser l'octroi de tout avantage lié à une promotion en cas de violation des présentes Conditions d'Utilisation de la Plateforme, notamment lorsque vous ou un Passager avez participé à des Pratiques Manipulatoires Interdites.

5.22.3. L'accès à la Plateforme Bolt n'est pas conditionné à la participation à une promotion ni à l'accomplissement de celle-ci.

6. Paiements

6.1. Pour pouvoir demander des Services de Transport via la Plateforme Bolt, vous devez enregistrer au moins un Moyen de Paiement valide. Vous nous autorisez à conserver les informations relatives à tout Moyen de Paiement que vous fournissez dans le cadre de votre utilisation de la Plateforme Bolt.

6.2. Bolt peut procéder à une ou plusieurs étapes de vérification afin de valider votre (vos) Moyen(s) de Paiement. Cela peut inclure l'autorisation de votre (vos) Moyen(s) de Paiement pour une ou deux transactions d'un montant nominal, que nous vous demandons de confirmer. Tout montant retenu à cette fin sera libéré.

6.3. S'agissant des Paiements devant être effectués via la Plateforme Bolt, vous acceptez et autorisez que :

6.3.1. les Paiements soient réalisés à partir de votre Moyen de Paiement sélectionné dès qu'ils deviennent exigibles ; et

6.3.2. des pré-autorisations pour les Paiements anticipés préalables à l'achèvement de tout service, le cas échéant, soient réalisées à partir de votre Moyen de Paiement sélectionné.

6.4. Si un Paiement ne peut être réalisé à partir de votre Moyen de Paiement sélectionné :

6.4.1. vous autorisez par avance à ce que le Paiement impayé soit prélevé lors de votre prochaine demande de services via la Plateforme Bolt ; et

6.4.2. vous reconnaissez que tout ou partie de votre accès à la Plateforme Bolt puisse être suspendu jusqu'au paiement intégral des sommes dues aux Prestataires de Services concernés.

6.5. Vous comprenez et acceptez que des mesures raisonnables puissent intervenir afin de corriger toute erreur de paiement ou de facturation, y compris en créditant ou en débitant le Moyen de Paiement applicable. Si vous recevez des montants par erreur, vous vous engagez à nous en informer sans délai et à restituer immédiatement ces montants sur demande, via les coordonnées de paiement qui vous seront communiqués.

6.6. Lorsque vous acceptez de régler les Services de Transport en espèces, vous êtes seul responsable de vous assurer que vous remettez les sommes dues en espèces au(x) Conducteur(s).

6.7. Le cas échéant, Bolt émettra, pour le compte des Prestataires de Services, des reçus et/ou des factures sous format électronique.

6.8. Certains Paiements peuvent être annulés, suspendus, limités ou refusés en cas de motifs raisonnables de soupçonner que ces paiements ou encaissements seraient erronés ou illicites, liés à des Pratiques Manipulatoires Interdites, ou à toute autre utilisation de la Plateforme Bolt qui serait illégale, illicite ou prohibée par des sanctions internationales.

6.9. Dans la mesure du possible, Bolt s'efforcera de vous contacter à l'avance afin de vous informer de la survenance de toute difficulté visée à l'article 6.8 et, le cas échéant, de tenter d'y remédier, sauf si la réglementation ou la loi l'interdit, ou si Bolt a été informé par une autorité compétente, un prestataire de services de paiement ou un conseiller juridique de ne pas procéder ainsi.

6.10. Vous êtes responsable de la sélection correcte de votre Moyen de Paiement préféré lors des Paiements effectués via la Plateforme Bolt. Bolt ne donnera pas suite aux demandes de modification d'un Moyen de Paiement après qu'une demande a été formulée, n'étant pas mandaté à cet effet par les Prestataires de Services.

6.11. Veuillez noter que lorsque Bolt encaisse des Paiements pour votre compte auprès des Prestataires de Services, vos obligations envers le(s) Prestataire(s) de Services concerné(s) sont réputées exécutées à hauteur de ces Paiements dès lors qu'ils sont transmis à la société prestataire de services de paiement.

7. Utilisations non autorisées de la Plateforme Bolt

7.1. Vous ne devez pas utiliser ou permettre l'utilisation de la Plateforme Bolt pour vous livrer à, ou à des fins liées à :

7.1.1. toute activité illégale ou illicite, y compris le partage de contenus, de données ou d'éléments interdits par la législation applicable, ou le traitement illicite de données à caractère personnel ; ou

7.1.2. toute Pratique Manipulatoire Interdite.

7.2. Pendant toute Période de Demande de Service, vous ne devez pas — et vous devez vous assurer que tout Passager associé à vous ne se livre à aucun comportement consistant à :

7.2.1. créer de risques de sécurité inutiles pour les autres Utilisateurs, notamment en :

7.2.1.1. distrayant un Conducteur sans justification ;

7.2.1.2. encourageant toute personne à violer le Code de la route ou les normes de sécurité routière édictées par les autorités compétentes ;

7.2.1.3. exposant inutilement les Utilisateurs à des armes ou à d'autres objets dangereux ; ou

7.2.1.4. adoptant tout autre comportement traduisant un mépris imprudent pour la sécurité des autres Utilisateurs.

7.2.2. adopter ou encourager :

7.2.2.1. tout comportement violent, agressif ou menaçant ;

7.2.2.2. tout Comportement Discriminatoire ;

7.2.3. provoquer des préoccupations significatives et inutiles en matière de sécurité ou un inconfort pour les autres Utilisateurs, notamment par :

7.2.3.1. des contacts non désirés ou des avances sexuelles de nature à faire sentir autrui en insécurité ou mal à l'aise ; ou

7.2.3.2. l'exposition d'autrui à des conditions désagréables et inappropriées, telles que des odeurs nauséabondes.

7.3. Le bon fonctionnement de la Plateforme Bolt repose sur le fait que tous les Utilisateurs agissent de bonne foi et avec une considération raisonnable pour autrui. Par conséquent, vous ne devez pas utiliser, ni permettre l'utilisation de la Plateforme Bolt d'une manière qui perturbe, interfère ou retarde de manière significative ou répétée l'organisation des Services de Transport par d'autres Utilisateurs, ou la mise en relation par Bolt de Clients et de Prestataires de Services (conformément à l'article 5), notamment par :

7.3.1. l'annulation abusive des Services de Transport après les avoir demandés ;

7.3.2. le retard répété dans l'annulation de Services de Transport après avoir décidé de ne plus en avoir besoin ;

7.3.3. le fait de demander aux Conducteurs d'annuler les Services de Transport, au lieu de procéder vous-même à leur annulation via l'Application Client ; ou

7.3.4. toute autre utilisation de l'Application Client incompatible avec une intention réelle et de bonne foi de consulter, et le cas échéant de demander, des Services de Transport.

7.4. Vous ne devez pas fournir, ni permettre la fourniture, via la Plateforme Bolt, d'informations trompeuses, fausses, illégales ou illicites.

7.5. Vous ne devez pas permettre à une quelconque personne d'accéder à la Plateforme Bolt au moyen d'identifiants de connexion qui ne correspondent pas aux informations fournies à Bolt au titre de l'article 4.1, y compris via votre (vos) numéro(s) de téléphone ou vos comptes de réseaux sociaux.

7.6. Vous ne devez pas participer à, ni permettre, toute tentative visant à :

7.6.1. falsifier, manipuler, extraire, indexer ou exploiter les données mises à disposition via la Plateforme Bolt ;

7.6.2. altérer, tromper ou compromettre les systèmes de sécurité de la Plateforme Bolt ;

7.6.3. modifier, déverrouiller, décompiler, procéder à l'ingénierie inverse ou tenter d'obtenir le code source de tout ou partie de la Plateforme Bolt ;

7.6.4. accéder à la Plateforme Bolt par des moyens autres que ceux expressément fournis et autorisés via les applications officielles, sites internet ou autres logiciels de Bolt ; ou

7.6.5. faire toute autre utilisation de la Plateforme Bolt susceptible d'avoir un impact négatif significatif sur son intégrité ou sa réputation.

7.7. Vous êtes seul responsable de vous assurer que tout Passager devant être transporté dans le cadre de vos demandes de Services de Transport ne vous place pas en situation de violation des présentes Conditions d'Utilisation de la Plateforme.

7.8. Pour éviter toute ambiguïté, l'interdiction des Comportements Discriminatoires prévue à l'article 7.2.2 ne limite pas votre droit d'annuler des demandes ou de mettre fin à des interactions pour des raisons légitimes et légales.

7.9. Bolt applique une politique de tolérance zéro à l'égard de tout comportement agressif, intimidant ou manipulateur. Vous ne devez pas menacer, intimider, manipuler de manière malhonnête ou abuser de quelque manière que ce soit des employés, partenaires ou agents de Bolt.

8. Mesures de vérification relatives à des comportements inhabituels

8.1. Si Bolt prend connaissance d'informations indiquant une violation potentielle des présentes Conditions d'Utilisation de la Plateforme, vous devez organiser, sans délai injustifié, toute coopération nécessaire aux mesures de vérification raisonnables menées par Bolt.

8.2. Vous reconnaissez que Bolt peut solliciter des retours d'Utilisateurs afin de contribuer à la détection de tout manquement aux présentes Conditions d'Utilisation de la Plateforme.

8.3. Bolt se réserve le droit de signaler toute activité illicite, inhabituelle ou suspecte aux autorités compétentes chargées de l'application de la loi ou aux autorités réglementaires, sans vous en informer préalablement ni informer toute autre partie.

8.4. Bolt peut être tenu de divulguer des informations confidentielles conformément à la législation applicable, à des décisions de justice ou dans le cadre d'enquêtes réglementaires.

9. Restriction temporaire de l'accès à la Plateforme Bolt

9.1. Bolt est en droit, avec effet immédiat, de suspendre ou de restreindre temporairement, en tout ou en partie, l'accès à tout aspect de la Plateforme Bolt associé à votre compte :

9.1.1. en cas de manquement à vos obligations au titre des présentes Conditions d'Utilisation de la Plateforme ;

9.1.2. lorsque Bolt mène une mesure de vérification relative :

9.1.2.1. à ses obligations légales ou réglementaires ; ou

9.1.2.2. à un manquement présumé aux présentes Conditions d'Utilisation de la Plateforme,

9.1.2.3. auquel cas l'accès concerné sera suspendu uniquement pour la durée de la mesure de vérification ;

9.1.3. si vous ne procédez pas à la vérification de votre identité et/ou de vos identifiants de connexion ;

9.1.4. lorsque Bolt doit apporter des modifications afin de se conformer à des obligations légales ou réglementaires ;

9.1.5. afin de traiter des problèmes techniques urgents, des modifications ou des mises à niveau ; ou

9.1.6. lorsque Bolt doit prendre des mesures urgentes afin de se prémunir contre :

9.1.6.1. des dangers imminents pour les Utilisateurs ;

9.1.6.2. des risques de cybersécurité (y compris les logiciels malveillants, les spams ou les violations de données) ;

9.1.6.3. des activités présumées illégales ou illicites ; ou

9.1.6.4. toute autre atteinte significative à l'intégrité ou à la réputation de la Plateforme Bolt.

9.2. Bolt s'efforcera de vous contacter préalablement à toute suspension de ce type, sauf en cas d'urgence, de situation exceptionnelle ou pour toute autre raison appropriée, notamment :

9.2.1.1. des préoccupations liées à la santé et à la sécurité ;

9.2.1.2. des manquements substantiels ou répétés aux présentes Conditions d'Utilisation de la Plateforme ; ou

9.2.1.3. lorsque Bolt n'est pas en mesure de le faire, ou est conseillé de ne pas le faire, pour des raisons légales ou réglementaires.

9.3. Pendant la période de restriction ou de suspension de votre accès, vous pourrez (le cas échéant) consulter les informations historiques relatives aux Services de Transport dont vous avez bénéficié via la Plateforme Bolt.

9.4. Conformément au Règlement (UE) 2022/2065 (Digital Services Act), Bolt vous informe que certaines décisions de restriction ou de suspension temporaire de votre accès à la Plateforme Bolt peuvent être prises de manière automatisée, sur la base de systèmes de détection des comportements contraires aux présentes Conditions d'Utilisation de la Plateforme, notamment en cas de détection de Pratiques Manipulatoires Interdites, d'activités suspectes ou de risques pour la sécurité des Utilisateurs. Toute décision de ce type peut faire l'objet d'une demande de réexamen par un membre de l'équipe Bolt, conformément à l'article 13.8. Bolt s'engage à traiter toute réclamation relative à une décision de suspension dans un délai raisonnable et à vous informer de l'issue de ce réexamen.

10. Durée et fin de la relation contractuelle

10.1. Vous pouvez mettre fin à votre relation avec Bolt au titre des présentes Conditions d'Utilisation de la Plateforme, à tout moment et avec effet immédiat, en adressant à Bolt une notification écrite en ce sens.

10.2. Bolt peut mettre fin à sa relation avec vous, soit dans son intégralité, soit en ce qui concerne une fonctionnalité ou un type d'accès spécifique, selon les modalités suivantes :

10.2.1. en vous adressant un préavis écrit raisonnable, accompagné des motifs de cette décision ; ou

10.2.2. avec effet immédiat, par notification écrite, lorsque :

10.2.2.1. une nouvelle loi, réglementation ou obligation entre en vigueur (ou en cas de circonstances similaires indépendantes de la volonté de Bolt) imposant à Bolt de mettre fin immédiatement à tout ou partie de la Plateforme Bolt ;

10.2.2.2. Bolt exerce son droit de résiliation conformément au droit national applicable ; ou

10.2.2.3. il existe des manquements substantiels ou répétés aux présentes Conditions d'Utilisation de la Plateforme.

10.3. À compter de la résiliation des présentes Conditions d'Utilisation de la Plateforme :

10.3.1. lorsqu'elle est totale, vous n'aurez plus le droit d'accéder à la Plateforme Bolt ; ou

10.3.2. lorsqu'elle concerne une fonctionnalité ou un type d'accès spécifique, vous n'aurez plus le droit d'accéder aux parties de la Plateforme Bolt relatives à cette fonctionnalité ou à cet accès.

10.4. La résiliation des présentes Conditions d'Utilisation de la Plateforme n'affecte pas les droits et obligations nés antérieurement à la date de résiliation.

10.5. Si Bolt met fin à votre accès à la Plateforme Bolt, vous pouvez introduire une réclamation ou demander le réexamen de cette décision conformément à nos règles internes de traitement des réclamations (voir l'article 13.8).

10.6. Pour éviter toute ambiguïté, les articles suivants des Conditions d'Utilisation de la Plateforme continueront de s'appliquer en toutes circonstances, y compris après la fin totale ou partielle de notre relation : 6 (Paiements), 11 (Votre responsabilité), 12 (Notre responsabilité), 13 (Propriété intellectuelle, notifications, application des conditions, litiges, cession, taxes, interprétation et droit applicable) et 14 (Glossaire des termes définis).

11. Votre responsabilité

11.1. Dans toute la mesure permise par la loi applicable, vous acceptez d'indemniser et de rembourser intégralement Bolt de toute réclamation, perte, responsabilité, dommage et coût (y compris les honoraires des conseils professionnels de Bolt et les frais de recouvrement) encourus du fait de votre utilisation de la Plateforme Bolt, notamment en lien avec :

11.1.1. tout manquement à vos obligations au titre des présentes Conditions d'Utilisation de la Plateforme ;

11.1.2. tout dommage matériel ou toute perte financière ;

11.1.3. toute perte de bénéfices, d'activité, de chiffre d'affaires, de contrats, de relations commerciales, de clientèle, de réputation ou d'économies escomptées ;

11.1.4. toute perte résultant de l'interruption ou de l'utilisation de la Plateforme Bolt ;

11.1.5. toute perte, détérioration ou inexactitude de données ;

11.1.6. tout autre type de perte ou de dommage indirect ou consécutif (par exemple, des pertes qui ne pouvaient raisonnablement être prévues au début de notre relation) ;

11.1.7. toute allégation selon laquelle des contenus ou éléments transmis à Bolt ou via la Plateforme Bolt :

11.1.7.1. porteraient atteinte aux droits de propriété intellectuelle d'un tiers ; ou

11.1.7.2. violeraient toute loi ou réglementation applicable ; et/ou

11.1.8. les actions ou omissions de tout Passager transporté (ou devant être transporté) dans le cadre des Services de Transport que vous avez demandés.

11.2. Sauf disposition contraire des présentes Conditions d'Utilisation de la Plateforme, vous acceptez de régler immédiatement, à première demande, toute somme due à Bolt au titre des présentes Conditions d'Utilisation de la Plateforme (y compris les pertes indemnisées, les trop-perçus, les intérêts ou les frais de recouvrement).

11.3. Tout retard de paiement de votre part des sommes dues à Bolt au titre des présentes Conditions d'Utilisation de la Plateforme donnera lieu au paiement d'intérêts de retard calculés sur le montant impayé. Sauf disposition contraire, et sans que le taux applicable puisse être inférieur à trois fois le taux d'intérêt légal, le taux des intérêts de retard est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente, majoré de dix (10) points de pourcentage.

12. Notre responsabilité

12.1. Dans la mesure maximale permise par la loi, Bolt ne saurait être tenue responsable à votre égard de toute perte, dommage, coût ou réclamation résultant de, ou en lien avec :

12.1.1. votre utilisation de la Plateforme Bolt ;

12.1.2. l'indisponibilité, l'interruption ou le dysfonctionnement de la Plateforme Bolt ;

12.1.3. les actions ou omissions de tout Utilisateur de la Plateforme Bolt ;

12.1.4. les sites internet, contenus, applications ou services (y compris les services de paiement) qui ne sont ni détenus, ni contrôlés, ni exploités par Bolt, y compris les retards ou erreurs qu'ils peuvent occasionner ;

12.1.5. des informations inexactes ou obsolètes que vous avez fournies à Bolt ;

12.1.6. le contenu de tout site internet, contenu ou application de tiers ;

12.1.7. des retards de traitement des paiements indépendants de la volonté de Bolt (par exemple, des retards causés par un prestataire de services de paiement tiers) ; ou

12.1.8. tout accès non autorisé à la Plateforme Bolt au moyen de vos identifiants de connexion.

12.2. Les exclusions de responsabilité prévues à l'article 12.1 incluent, sans s'y limiter, l'exclusion de responsabilité pour les types de pertes ou de dommages suivants, qu'ils soient directs ou indirects :

12.2.1. les dommages matériels ou pertes financières ;

12.2.2. les pertes de bénéfices, d'activité, de chiffre d'affaires, de contrats, de relations commerciales, de clientèle, de réputation ou d'économies escomptées ;

12.2.3. toute perte résultant de l'interruption ou de l'utilisation de la Plateforme Bolt ;

12.2.4. toute perte, détérioration ou inexactitude de données ; ou

12.2.5. tout autre type de perte ou de dommage indirect ou consécutif (y compris, par exemple, des pertes qui ne pouvaient raisonnablement être prévues au début de notre relation).

12.3. La responsabilité globale maximale de Bolt à votre égard au titre des présentes Conditions d'Utilisation de la Plateforme est plafonnée à cinq cent euros (500 €). Ce plafond s'applique quel que soit le nombre de réclamations formulées ou le nombre d'événements à l'origine de la responsabilité.

12.4. L'ensemble des limitations et exclusions de responsabilité prévues dans les présentes Conditions d'Utilisation de la Plateforme s'appliquent dans toute la mesure permise par la loi applicable.

12.5. Aucune disposition des présentes Conditions d'Utilisation de la Plateforme n'a pour effet de limiter ou d'exclure la responsabilité de Bolt en cas :

12.5.1. de décès ou de dommages corporels causés par la négligence de Bolt ; ou

12.5.2. de toute autre responsabilité qui ne peut légalement être limitée ou exclue.

13. Autres dispositions importantes

Propriété intellectuelle

13.1. L'ensemble des droits d'auteur, marques, droits de dessin et modèle, ainsi que tout autre droit de propriété intellectuelle afférents à la Plateforme Bolt — y compris son code source, ses bases de données, ses logos et ses éléments graphiques (ensemble, la « Propriété Intellectuelle ») — sont la propriété de Bolt ou font l'objet d'une licence concédée à Bolt. L'utilisation de la Plateforme Bolt ne vous confère aucun droit de propriété sur la Propriété Intellectuelle. Vous ne devez pas utiliser, ni permettre l'utilisation de la Propriété Intellectuelle sans l'accord écrit préalable exprès de Bolt.

Notifications

13.2. Sauf disposition contraire des présentes Conditions d'Utilisation de la Plateforme, toute notification adressée à Bolt dans le cadre des présentes Conditions d'Utilisation de la Plateforme peut être envoyée par écrit à l'adresse du siège social de Bolt : Vana-Lõuna tn 15, Tallinn 10134, République d'Estonie. Vous pouvez également adresser directement une demande à l'adresse suivante : paris@bolt.eu.

13.3. Bolt peut vous adresser des notifications dans le cadre des présentes Conditions d'Utilisation de la Plateforme par courrier postal ou par courrier électronique, en utilisant les coordonnées les plus récentes que vous nous avez communiquées, ou via l'Application Client.

13.4. Sauf indication contraire expresse dans les présentes Conditions d'Utilisation de la Plateforme, les notifications doivent être rédigées en français ou en néerlandais et seront réputées valablement notifiées :

13.4.1. si elles sont remises en mains propres, à la date et à l'heure de leur remise à l'adresse concernée ;

13.4.2. si elles sont envoyées par voie postale, le jour suivant leur expédition ;

13.4.3. si elles sont envoyées par courrier électronique, au moment de l'envoi de l'e-mail ; ou

13.4.4. si elles sont remises via l'Application Client, au moment où elles sont mises à votre disposition dans l'Application Client.

13.5. Lorsque l'heure à laquelle une notification est réputée valablement notifiée en application de l'article 13.4 intervient après 17h00 un jour ouvré, ou à tout moment un samedi, un dimanche ou un jour férié, la notification sera réputée avoir été notifiée à 9h00 le jour ouvré suivant.

Application des Conditions de la Plateforme

13.6. Bolt peut, de manière raisonnable et de bonne foi, déterminer s'il y a eu un manquement aux présentes Conditions d'Utilisation de la Plateforme. Tout droit ou toute faculté discrétionnaire accordé(e) ou conservé(e) par Bolt au titre des présentes Conditions d'Utilisation de la Plateforme pourra être exercé(e) en conséquence.

13.7. Sans préjudice de tout autre droit ou faculté discrétionnaire dont dispose Bolt en vertu des présentes Conditions d'Utilisation de la Plateforme, Bolt peut, de manière raisonnable et de bonne foi, déterminer si un comportement constitue une Pratique Manipulatoire Interdite.

Litiges et réclamations

13.8. Lorsque Bolt a pris une décision en lien avec les présentes Conditions d'Utilisation de la Plateforme que vous contestez, vous pouvez contacter notre équipe support via l'Application Client ou via la section notifications et litiges de notre site internet: https://bolt.eu/fr-be/legal/notice/. Bolt traitera toute réclamation de manière diligente, non arbitraire et non discriminatoire. Lorsqu'une réclamation démontre que la décision contestée était erronée, Bolt la réexaminera et, le cas échéant, la révoquera sans délai injustifié.

13.9. Conformément à l'article 16 du Règlement (UE) 2022/2065 (Digital Services Act), Bolt met à disposition un mécanisme de signalement des contenus illicites, accessible via lien: https://bolt.eu/fr-be/legal/notice/. Tout signalement doit indiquer : (i) les raisons pour lesquelles le contenu est considéré comme illicite, (ii) son emplacement électronique précis, et (iii) le nom et l'adresse électronique de la personne signalante, sauf pour les infractions visées aux articles 3 à 7 de la Directive 2011/93/UE. Bolt accusera réception du signalement et notifiera la personne signalante de la décision prise et de ses motifs, ainsi que des voies de recours disponibles conformément à l'article 13.8.

13.10. En cas de litige, le Passager peut adresser à Bolt une réclamation écrite et tenter de trouver une solution amiable au litige, en contactant notre service client via l'Application Client ou par email à info@bolt.eu.

13.11. Dans toute la mesure permise par la loi applicable, tout litige né des présentes Conditions d'Utilisation de la Plateforme ou en lien avec celles-ci, qui ne serait pas résolu par nos règles internes de traitement des réclamations, sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux du domicile du Client, qui auront compétence exclusive.

13.12. En cas de litige découlant de la fourniture de la Plateforme Bolt qui ne pourrait être résolu par des négociations directes, chacune des parties peut proposer de recourir à une médiation menée par un médiateur indépendant et impartial. À cette fin, Bolt désigne par les présentes le médiateur suivant avec lequel elle accepte d'engager une procédure de médiation en vue de parvenir à un règlement amiable du litige : Recours des consommateurs dans l'Union européenne.

Cession, novation et délégation

13.13. Vous ne pouvez céder, transférer ou procéder à la novation d'aucun de vos droits ou obligations au titre des présentes Conditions d'Utilisation de la Plateforme sans notre consentement préalable, lequel doit être donné par écrit ou expressément via la Plateforme Bolt. Toute tentative en ce sens sans un tel consentement sera réputée nulle.

13.14. Vous acceptez que Bolt puisse céder, transférer ou procéder à la novation de nos droits et obligations au titre des présentes Conditions d'Utilisation de la Plateforme à tout moment sans votre consentement préalable, et que nous puissions confier l'exécution de nos obligations ou désigner nos partenaires ou sociétés affiliées pour exercer nos droits au titre des présentes Conditions. Cela n'aura pas pour effet de porter atteinte à vos droits ni aux obligations dues à votre égard en vertu des présentes Conditions d'Utilisation de la Plateforme.

Taxe sur la valeur ajoutée

13.15. Tous les paiements, montants et sommes mentionnés dans les présentes Conditions d'Utilisation de la Plateforme, ou affichés sur la Plateforme Bolt, s'entendent toutes taxes comprises, y compris toute taxe sur la valeur ajoutée applicable, sauf indication expresse contraire.

Interprétation

13.16. Les titres et les termes définis dans les présentes Conditions d'Utilisation de la Plateforme sont fournis à titre de référence uniquement et n'affectent pas l'interprétation des dispositions.

13.17. Sauf stipulation contraire expresse :

13.17.1. toute référence à un « article » désigne un article des présentes Conditions d'Utilisation de la Plateforme ;

13.17.2. toute référence à une « partie » désigne une partie aux présentes Conditions d'Utilisation de la Plateforme, et « parties » doit être interprété en conséquence ;

13.17.3. le singulier inclut le pluriel et inversement ;

13.17.4. toute référence à un genre inclut tous les genres ;

13.17.5. toute référence à une « personne » inclut une personne physique, une société, un partenariat, un trust ou toute autre entité juridique ;

13.17.6. les termes « y compris » ou expressions similaires n'ont pas de caractère limitatif.

13.18. Si une disposition des Conditions d'Utilisation de la Plateforme est jugée inapplicable ou invalide par une juridiction ou une autorité compétente, les parties conviennent de la remplacer par une disposition valide et applicable qui, dans toute la mesure du possible, préserve l'intention initiale et l'équilibre économique de la disposition concernée.

13.19. En cas de conflit entre les Conditions d'Utilisation de la Plateforme et tout autre accord ou arrangement entre vous et Bolt, les présentes Conditions d'Utilisation de la Plateforme prévaudront, sauf stipulation contraire expresse.

13.20. Bolt agit en qualité d'exploitant d'une plateforme en ligne fournissant des services d'intermédiation et de mise en relation. À ce titre :

13.20.1. aucune disposition des Conditions d'Utilisation de la Plateforme n'a pour objet ou pour effet d'imposer aux Prestataires de Services ou aux Conducteurs une obligation de fournir des Services de Transport, ni d'établir une relation de travail avec Bolt.

13.20.2. si une disposition des Conditions d'Utilisation de la Plateforme devait être interprétée comme impliquant une telle obligation personnelle ou l'existence d'une relation de travail avec Bolt, les parties conviennent de la remplacer par une disposition valable et applicable supprimant cette implication tout en préservant, dans la mesure du possible, l'intention initiale et l'équilibre économique de la relation.

Droit applicable

13.21. Dans toute la mesure permise par la loi applicable, les présentes Conditions d'Utilisation de la Plateforme ainsi que votre utilisation de la Plateforme Bolt sont régies par le droit estonien, sans préjudice de toute disposition impérative du droit belge et interprétées conformément à celui-ci.

14. Glossaire des termes définis

Aux fins des présentes Conditions d'Utilisation de la Plateforme, les termes suivants ont la signification qui leur est attribuée ci-dessous :

14.1. **« Application Client »** désigne la ou les applications mobiles mises à disposition par Bolt permettant aux Clients de demander des Services de Transport auprès des Prestataires de Services.

14.2. **« Bolt »** (« nous » / « notre » / « nos ») désigne Bolt Operations OÜ, une société à responsabilité limitée de droit Estonien enregistrée sous le numéro 14532901, dont le siège social est situé à Vana-Lõuna tn 15, Tallinn 10134, République d'Estonie, avec une unité d'établissement en Belgique située 5 Place du Champ de Mars, 1050 Bruxelles.

14.3. **« Catégories »** désigne les catégories de Services de Transport disponibles via la Plateforme Bolt sur le marché concerné (pouvant inclure, par exemple, des catégories de véhicules « électriques » ou « premium ») et « Catégorie » désigne l'une quelconque d'entre elles.

14.4. **« Conducteur »** désigne toute personne physique inscrite auprès de Bolt afin d'accéder aux opportunités de fourniture de Services de Transport pour le compte d'un Prestataire de Services.

14.5. **« Client »** désigne toute personne physique qui formule une demande de Services de Transport (et qui peut en bénéficier).

14.6. **« Comportement Discriminatoire »** désigne tout comportement — y compris des propos, actes ou traitements — manifestant un biais, un préjugé ou une hostilité fondés sur des caractéristiques protégées telles que l'origine raciale ou ethnique, la nationalité, le genre, l'orientation sexuelle, l'identité de genre, la religion, le handicap ou l'âge.

14.7. **« Conditions d'Utilisation de la Plateforme »** désigne l'ensemble des présentes conditions générales intitulées « Conditions d'Utilisation de la Plateforme pour les Services de Transport : Clients (Belgique) ».

14.8. **« Délai de Réflexion »** désigne, le cas échéant, la période de deux (2) minutes à compter du moment où un Conducteur indique sa volonté de fournir des Services de Transport au Client concerné (c'est-à-dire lorsque le Client a été mis en relation avec un Conducteur).

14.9. **« Frais d'Annulation »** désigne des frais facturés aux Clients par les Prestataires de Services lorsque le Client annule sa demande ou ne conclut pas d'accord de Services de Transport à l'issue du Délai de Réflexion applicable, conformément aux articles 5.13 et 5.14.

14.10. **« Frais de Nettoyage »** désigne des frais facturés aux Clients par les Prestataires de Services lorsqu'un Passager a sali un véhicule pendant la fourniture de Services de Transport, conformément à l'article 5.15.

14.11. **« Frais de Péages »** désigne les montants versés aux Prestataires de Services en supplément du Prix lorsque l'itinéraire des Services de Transport entraîne des coûts ou contraintes supplémentaires (tels que les ponts à péage, les zones de congestion ou les frais de stationnement aéroportuaires).

14.12. **« Moyen de Paiement »** désigne votre moyen de paiement pour effectuer des Paiements via la Plateforme Bolt, lequel doit être une carte de crédit ou de débit valide (ou un autre moyen de paiement accepté par la Plateforme Bolt) à votre nom ou dont vous êtes autorisé(e) à faire usage, accompagné des informations de facturation associées telles que votre adresse de facturation.

14.13. **« Paiements »** désigne l'ensemble des Prix, Frais de Péages, Frais d'Annulation et Frais de Nettoyage (en tout ou en partie) payables par vous aux Prestataires de Services, ainsi que tout pourboire, au titre des Services de Transport, que vous acceptez d'effectuer via la Plateforme Bolt.

14.14. **« Passager »** désigne toute personne physique transportée (ou devant être transportée) en tant que passager dans le cadre de la fourniture de Services de Transport.

14.15. **« Période de Réservation »** désigne la période applicable qui commence lorsqu'un Conducteur indique (via l'Application Conducteur) sa volonté de fournir des Services de Transport à un Client (tel qu'affiché aux Clients via la Plateforme Bolt) et prend fin au début de la Période de Trajet ou, si cet événement survient plus tôt, au moment où la demande de Service de Transport est annulée ou refusée.

14.16. **« Période de Trajet »** désigne la période applicable qui commence lorsque le Conducteur arrive au lieu de la réservation et débute les Services de Transport en prenant en charge le Client (ou le Passager, le cas échéant) et en acceptant de le transporter vers la destination demandée, et prend fin lorsque les Services de Transport s'achèvent ou prennent fin pour toute autre raison.

14.17. **« Périodes de Demande de Service »** désigne conjointement (en lien avec une demande de Services de Transport) la Période de Réservation et la Période de Trajet.

14.18. **« Plateforme Bolt »** désigne l'ensemble de l'infrastructure technologique mise à disposition par Bolt — y compris l'Application Client — et utilisée pour faciliter la mise en relation en ligne des Services de Transport, conformément aux présentes Conditions d'Utilisation de la Plateforme, et via laquelle d'autres outils, fonctionnalités ou services peuvent être proposés ou intermédiés.

14.19. **« Pratique Manipulatoire Interdite »** désigne toute utilisation de la Plateforme Bolt révélant une intention — ou une tentative — de manipuler, d'exploiter ou de porter atteinte à une personne ou à la Plateforme Bolt elle-même, ou d'exploiter ou de satisfaire de manière inappropriée aux critères d'une promotion proposée par Bolt, incluant notamment : la demande, l'acceptation ou l'exécution de Services de Transport d'une manière apparaissant excessive, artificielle ou anormalement coordonnée ; et des comportements répétitifs visant manifestement à falsifier une demande réelle de Services de Transport ou une intention réelle de les exécuter.

14.20. **« Prestataire de Services »** désigne toute personne physique ou morale inscrite sur la Plateforme Bolt afin d'accéder, en Belgique, aux opportunités de fourniture des Services de Transport pour son propre compte.

14.21. **« Prix »** désigne le prix payable au titre de la fourniture de Services de Transport.

14.22. **« Services de Transport »** désigne les services de transport de personnes avec Conducteur à la demande, fournis par des Prestataires de Services aux Clients, organisés via la Plateforme Bolt.

14.23. **« Utilisateurs »** désigne l'ensemble des utilisateurs et bénéficiaires de la Plateforme Bolt, y compris tous les Prestataires de Services, les Conducteurs, les Clients et les Passagers.

14.24. **« Vous »** (ou « vous ») désigne un Client soumis aux présentes Conditions d'Utilisation de la Plateforme.

Fin des Conditions d'Utilisation de la Plateforme