

Правила та умови для Пасажирів (дійсні з 24.11.2025 р.)

Ці Правила та умови встановлюють положення та умови, що застосовуються та регулюють використання Додатку Bolt - технології, яка з'єднує пасажирів та користувачів послуг з керування транспортним засобом з водіями, щоб допомогти їм більш ефективно пересуватися містами.

Термін "нас" або "ми" відноситься до компанії **Bolt Operations OÜ**, товариства з обмеженою відповідальністю, заснованого та зареєстрованого відповідно до законодавства Естонської Республіки за реєстраційним кодом 14532901, за адресою Вана-Луна 15, Таллінн, 10134 Республіка Естонія, або іншої компанії групи Bolt або партнера по співпраці, якщо Bolt Operations OÜ не надає Послуги Bolt. Перелік компаній групи Bolt і партнерів доступний за посиланням <https://bolt.eu/cities/>. Для того, щоб користуватися Додатком Bolt, Ви повинні погодитися з правилами умовами, які викладені нижче:

1. Використання Додатку Bolt

1.1. Bolt надає інформаційні послуги за допомогою Додатку Bolt, що забезпечує посередництво у запитах на послуги з перевезення пасажирів та послуги з керування транспортним засобом клієнта (далі - послуги) між пасажиром або клієнтами (далі - пасажир) та водіями, та при цьому, Bolt не надає послуги з перевезення та послуги з керування транспортним засобом. Послуги з перевезення надаються водіями за договором (з Вами) на перевезення пасажирів. Послуги з керування транспортним засобом надаються водіями за договором (з Вами) на надання послуг з керування транспортним засобом клієнта. Водії надають послуги на незалежній основі (особисто або через компанію) як економічні та професійні постачальники послуг. Bolt не несе жодної відповідальності за виконання договору, укладеного між пасажиром(Вами) та водієм. Спори, що впливають з прав споживачів, юридичних зобов'язань або із законодавства, що застосовується в частині надання послуг, будуть вирішуватися між пасажиром та водіями. Дані про водіїв та надані ними послуги доступні в Додатку Bolt, а квитанції за поїздки надсилаються на електронну адресу, вказану в профілі пасажирів.

1.2. Пасажир (Ви) укладає договір з водієм на надання послуг через Додаток Bolt. Залежно від того, які варіанти оплати підтримуються для місцевості, у якій здійснюється поїздка, Ви можете вибрати, чи оплатити водієві послугу з готівкою, чи використати Платіж через Додаток Bolt. Платежі за поїздки з Bolt Business регулюються окремою угодою для

Бізнес-подорожей. Плата буде включати відповідні податки, якщо це передбачено законодавством. Плата може включати інші збори, мита та/або доплати, включаючи плату за бронювання, муніципальні збори, збори аеропорту або плату за обробку платежів у разі розділення платежів. За бажанням, Ви також можете заплатити водієві Чайові безпосередньо, або за допомогою Платежу через Додаток Bolt, якщо функція Чайових доступна у Вашому регіоні. Ми можемо обмежити максимальну суму або запропонувати кілька варіантів суми Чайових на власний розсуд.

1.3. Під час встановлення Додатку Bolt, номер мобільного телефону пасажир прив'язується до відповідного облікового запису користувача Bolt і додається до нашої бази даних. Якщо Ви більше не використовуєте свій мобільний номер, Ви повинні повідомити про це Bolt протягом 7 календарних днів, щоб ми могли анонімізувати дані Вашого облікового запису. Якщо Ви не повідомите нас про будь-яку зміну Вашого номера, Ваш мобільний оператор може видати той самий мобільний номер новій особі, яка при використанні Додатку Bolt може мати доступ до Ваших даних.

1.4. Рутінг, джейлбрейк або модифікація Вашого мобільного пристрою на рівні апаратного забезпечення або операційної системи в будь-який спосіб, що суперечить інструкціям виробника, робить пристрій вразливим до мобільних загроз. Ви визнаєте, що ми не несемо відповідальності за будь-які збитки, пов'язані з використанням такого модифікованого мобільного пристрою, і що ми не зобов'язані підтримувати використання такого пристрою.

1.5. Ви не маєте права і не можете дозволяти будь-якій іншій особі запускати або спричиняти запуск будь-яких програм або скриптів з метою вилучення, індексування, опитування або іншого збору даних будь-якої частини мобільних додатків та/або веб-сайтів Bolt або даних Bolt.

1.6. Для забезпечення безпеки на платформі Bolt пасажиром заборонено перевозити заборонені предмети під час використання додатку Bolt, якщо інше не передбачено чинним законодавством. Водій може відмовити в наданні послуг перевезення несанкціонованому власнику заборонених предметів. Bolt може в будь-який момент припинити надання інформаційних послуг пасажиром або будь-якій особі, для якої пасажир розмістив замовлення, що не дотримується заборони, зазначеної у цьому розділі, та чинного законодавства, і повідомити про несанкціоноване використання заборонених предметів органам влади. До заборонених предметів відносяться, серед іншого:

1.6.1. вогнепальна зброя та її частини, боєприпаси, холодна зброя, інші предмети, спеціально призначені для нападу і захисту (наприклад, кастети, стилети);

1.6.2. легкозаймисті, горючі, вибухові та радіоактивні або інші іонізуючі речовини, боєприпаси, газ, інфекційні, отруйні або їдкі матеріали, які за своєю природою можуть становити небезпеку для навколишнього середовища;

1.6.3. наркотичні засоби та інші психотропні речовини, що підлягають спеціальному контролю відповідно до законодавства;

1.6.4. будь-які інші предмети, перевезення або транспортування яких заборонено законодавством, а також предмети, перевезення або транспортування яких не може здійснюватися без додаткових ліцензій, дозволів та погоджень.

1.7. Якщо будь-яка діяльність, яку пасажир здійснює через платформу Bolt, або будь-яка інформація, яку пасажир надає Bolt, вважається незаконним змістом відповідно до чинного законодавства або іншим чином суперечить цим Правилам та умовам, Bolt залишає за собою право:

(i) видалити, відключити доступ або знизити такий зміст,

(ii) призупинити, припинити або обмежити будь-які грошові виплати, що належать Вам від

Bolt,

- (iii) призупинити або припинити надання інформаційних послуг повністю або частково, та
- (iv) призупинити або закрити Ваш акаунт Bolt.

2. Промокоди

2.1. Bolt може надсилати Вам промокоди на основі кожної окремої акції. Сума за промокодом може бути застосована для оплати після завершення поїздки або інших функцій або переваг, пов'язаних з послугою та/або послугою третьої сторони, і підлягає будь-яким додатковим умовам, які встановлюються для кожного промокоду окремо. Термін дії промокодів буде відображено в додатку після того, як Ви застосуєте промокод до свого облікового запису.

2.2. Якщо сума Вашої поїздки перевищує суму за промокодом, яку можна використати, залишок буде автоматично списано з Вашого платіжного засобу. Аналогічно, сума за промокодом застосовується лише на одну поїздку і не може бути перенесена на наступну поїздку/подорож, а тому буде анульована. Тільки один промокод може бути застосований за одну поїздку.

2.3. Bolt залишає за собою право скасувати будь-який промокод в будь-який час з будь-якої причини або встановити правила використання промокодів (наприклад, порядок використання промокодів та інших знижок). Це включає, але не обмежується тим, якщо Bolt вважає, що промокоди використовуються незаконним або шахрайським способом, видані помилково, а також ті, термін дії яких закінчився.

3. Платіж через Додаток Bolt

3.1. Залежно від варіантів оплати, що підтримуються для місцевості, у якій здійснюється поїздка, Ви можете оплатити послуги картою, рахунком мобільного оператора або іншими способами оплати (наприклад: Bolt Business), якщо та коли вони будуть доступні через Додаток Bolt. Надаючи послугу Платіж через Додаток Bolt, Bolt діє як комерційний агент для постачальників послуг. Кожен водій уповноважив Bolt, як свого комерційного агента, на посередництво в укладанні договорів між водієм і пасажиром, включаючи повноваження приймати платежі від пасажирів і пересилати платежі водієві. Ваше зобов'язання перед постачальником послуги буде виконано в момент надання платіжного доручення на переказ коштів на банківський рахунок Bolt. Ви, як пасажир, несеτε відповідальність за забезпечення здійснення платежу та наявності достатньої кількості коштів.

3.2. Якщо функція "Чайові" доступна у Вашому регіоні, Ви можете сплатити водіям Чайові за допомогою сервісу Платіж через Додаток Bolt. Чайові можна сплатити за допомогою Платежу через Додаток Bolt за допомогою засобів, дозволених Bolt для цієї мети. Bolt не утримує комісію за посередництво в отриманні Чайових, і Чайові будуть перераховані водієві в повному обсязі, за винятком будь-яких податків, якщо такі застосовуються. Bolt залишає за собою право утримати Чайові, якщо є підозра, що виплата Чайових є шахрайською, незаконною, з іншою метою, ніж в якості винагороди, пов'язаної з наданою послугою, або використовується всупереч Правил та умов Bolt.

3.3. При здійсненні платежів за допомогою Платежу через Додаток Bolt, Bolt отримує Ваші платежі і пересилає гроші водієві. Bolt може запитати у Вас додаткові дані для підтвердження способу оплати.

3.4. При здійсненні платежів за допомогою Платежу через Додаток Bolt за послуги, Bolt не несе відповідальності за можливі витрати на оплату послуг третіх осіб (наприклад, операторів мобільного зв'язку, банківських комісій або зборів, динамічної конвертації валют і т.д.). Ці постачальники послуг можуть стягувати з вас додаткові комісії при обробці

платежів у зв'язку з Платежем через Додаток Bolt. Bolt не несе відповідальності за будь-які такі комісії і відмовляється від будь-якої відповідальності щодо цього. На Ваш спосіб оплати також можуть поширюватися додаткові умови та положення, встановлені відповідним стороннім постачальником платіжних послуг; будь ласка, ознайомтеся з цими умовами та положеннями перед використанням Вашого способу оплати.

3.5. Bolt несе відповідальність за функціонування Платежів через Додаток Bolt і надає підтримку у вирішенні проблем. Вирішення спорів, пов'язаних з Платежами через Додаток Bolt, також відбувається через нас. Для звернення до служби підтримки платежів, будь ласка, звертайтеся за адресою: info@bolt.eu. Запити, надіслані електронною поштою або через Додаток Bolt, отримають відповідь протягом одного робочого дня. Bolt вирішує скарги та заяви, пов'язані з Платежами через Додаток Bolt, протягом двох робочих днів.

3.6. Попередня Вартість поїздки. Вам може бути запропоновано скористатися опцією поїздки, яка дозволяє Вам погодитися з фіксованою Вартістю поїздки за конкретний випадок послуги, що надається Водієм (тобто Попередня Вартість поїздки). Попередня Вартість поїздки повідомляється Вам через Додаток Bolt до того, як Ви зробите запит на поїздку. Попередня Вартість поїздки не застосовується, якщо Ви змінюєте пункт призначення під час поїздки, поїздка займає значно більше часу, ніж передбачалося, через затори або інші фактори, або коли інші непередбачувані обставини суттєво впливають на характеристики поїздки (наприклад, маршрут використовується там, де стягується плата за проїзд).

4. Заовлення та анулювання послуг з перевезення

4.1. Якщо Ви замовили послуги і водій погодився надати послугу, то послуга вважається замовленою.

4.2. Після того, як водій підтвердить, що він/вона виконає Вашу поїздку, Ви укладаєте з водієм окремий договір про надання послуг на таких умовах, які Ви погодите з водієм. Bolt не надає послуги з організації поїздок і не є стороною Вашої угоди з відповідним водієм.

4.3. Скасування використання замовленої послуги вважається ситуація, коли водій відповів на Ваш запит, а Ви згодом відхиляєте, скасовуєте або відмовляєтесь від послуги. При скасуванні запиту на послугу після закінчення певного періоду часу, Ви зобов'язані сплатити збір за скасування.

4.4. Якщо Ви скасовуєте запит на послугу кілька разів поспіль протягом 24 годин, ми можемо тимчасово заблокувати Ваш обліковий запис для попередження. Після декількох таких попереджень ми можемо призупинити дію Вашого облікового запису на більш тривалий період (наприклад, на 6 місяців). Після закінчення цього періоду Ви можете попросити відновити свій акаунт, і Ваша заявка буде розглянута Bolt.

4.5. Якщо водій повідомив пасажирів про прибуття транспортного засобу до місця призначення, а пасажир або особи, для яких було замовлено транспорт, не прибули до транспортного засобу протягом певного часу, зазначеного в Додатку Bolt, запит буде вважатися скасованим. Іноді водій може вирішити скасувати Ваш запит самостійно, будь ласка, зверніть увагу, що Bolt не несе відповідальності за такі ситуації.

4.6. Як тільки водій прибуде і надішле Вам повідомлення про те, що він/вона прибув/прибула, Додаток Bolt може почати нараховувати плату за проїзд на основі часу очікування згідно з тарифами, зазначеними в Додатку Bolt.

4.7. Якщо Ви замовили послуги з перевезення за допомогою Додатку Bolt і заподіяли шкоду транспортному засобу водія або його обстановці (зокрема, зіпсували або забруднили транспортний засіб або спричинили сморід у транспортному засобі), водій має право вимагати від Вас сплатити штраф у розмірі до 2000 гривень, а також вимагати

відшкодування будь-яких збитків, що перевищують суму штрафу. Якщо Ви не сплатите штраф та/або не відшкодуєте збитки, Bolt може пред'явити претензії від імені постачальника послуг з перевезення.

4.8. Щоб забезпечити безпечну та надійну платформу Bolt для всіх, ми можемо вжити заходів проти Вас, наприклад, призупинити Ваше використання платформи Bolt на 6 місяців, відповідно до наших [Правил поведінки на платформі для Пасажирів](#).

Використовуючи додаток Bolt, Ви підтверджуєте, що ознайомилися з Правилами поведінки на платформі для Пасажирів і погоджуєтеся їх дотримуватися.

5. Замовлення послуги з керування транспортним засобом клієнта

5.1. Якщо Ви замовили послугу з керування транспортним засобом клієнта і водій погодився надати послугу, то послуга з керування транспортним засобом клієнта вважається замовленою.

5.2 Після того, як водій підтвердить, що він/вона виконає Вашу поїзду, Ви укладаєте з водієм окремий договір про надання послуг з керування транспортним засобом клієнта на таких умовах, які Ви погодите з водієм. Bolt не надає послуги з керування транспортним засобом клієнта і не є стороною Вашої угоди з відповідним водієм.

5.2. Замовляючи послуги з керування транспортним засобом клієнта, Ви підтверджуєте та гарантуєте, що:

(i) транспортний засіб, який Ви надаєте для такої послуги, перебуває у належному технічному стані, придатному для експлуатації, відповідає чинним вимогам законодавства України щодо безпеки дорожнього руху, пройшов усі обов'язкові технічні огляди та належним чином зареєстрований;

(ii) Ви маєте чинний, активний та повністю оплачений договір обов'язкового страхування цивільно-правової відповідальності, щодо транспортного засобу на весь період надання послуги з керування транспортним засобом клієнта;

(iii) Ви надаєте Водію згоду та повноваження на керування транспортним засобом для цілей та на строк надання послуги з керування транспортним засобом клієнта.

5.3 Ви зобов'язані на вимогу надати водію для перевірки документ, що підтверджує право користування транспортним засобом (свідоцтво про реєстрацію транспортного засобу).

5.4. У разі недотримання Вами вимог пунктів 5.2. та 5.3, невідповідності транспортного засобу зазначеним вимогам або наявності дефектів, що можуть перешкоджати безпечному керуванню, водій має право відмовитися від надання послуги з керування транспортним засобом клієнта.

6. Ліцензія на використання Додатку Bolt

6.1. За умови дотримання Вами цих Правил та умов, ми погоджуємося надати Вам безоплатне, відкличне, невиключне право доступу та використання Додатку Bolt відповідно до цих Правил та умов, Повідомлення про конфіденційність та застосовних умов магазину додатків. Ви не можете передавати або субліцензувати це право на використання Додатку Bolt. У випадку, якщо Ваше право на використання Додатку Bolt буде анульовано, відповідна невиключна ліцензія також буде анульована.

7. Відповідальність

7.1. Оскільки Додаток Bolt є сервісом із надання інформаційних послуг (засобом комунікації) між пасажиром та водієм, ми не можемо гарантувати або нести жодної відповідальності за якість або відсутність дефектів у наданні послуг. Оскільки використання Додатку Bolt для запиту послуг залежить від поведінки водіїв та інших

обставин, що знаходяться поза межами контролю Bolt, Bolt не гарантує, що у Вас завжди будуть доступні пропозиції щодо надання послуг.

7.2. Додаток Bolt не пропонує і не є посередником у наданні послуг для пасажирів. Він також не є послугою транспортного агентства з пошуку пасажирів для постачальників послуг з перевезення. Додаток Bolt використовується як засіб для організації надання послуг.

7.3. Право споживача на повернення коштів не поширюється на замовлення через Додаток Bolt. Вимога повернення коштів за послугу не звільняє Вас від обов'язку із виконання умов угоди, в межах якої було замовлено надання послуг.

7.4. Додаток Bolt надається за принципом "як є" і "наскільки доступно". Ми не беремо на себе зобов'язання та не гарантуємо, що доступ до Додатку Bolt буде безперервним або без помилок. У разі виникнення будь-яких несправностей у програмному забезпеченні ми намагатимемося виправити їх якомога швидше, але будь ласка, майте на увазі, що функціонування Додатку Bolt може бути обмежене через випадкові технічні помилки, і ми не можемо гарантувати, що Додаток Bolt буде функціонувати постійно, наприклад, надзвичайна ситуація може призвести до перерви в роботі сервісу.

7.5. Bolt, його представники, директори та працівники не несуть відповідальності за будь-які збитки або шкоду, яких Ви можете зазнати в результаті використання Додатку Bolt або покладаючись на поїздку, замовлену через Додаток Bolt, включаючи, але не обмежуючись цим:

7.5.1. будь-яку пряму або непряму майнову шкоду або грошові втрати;

7.5.2. упущену вигоду;

7.5.3. втрату бізнесу, контрактів, контактів, ділової репутації, репутації та будь-які збитки, які можуть виникнути внаслідок переривання бізнесу;

7.5.4. втрата або неточність даних; та

7.5.5. будь-який інший вид збитків або шкоди.

7.6. Фінансова відповідальність Bolt у зв'язку з порушенням угоди буде обмежена 500 євро. Ви матимете право вимагати відшкодування збитків тільки в тому випадку, якщо Bolt навмисно порушив ці Правила та умови. Bolt не несе відповідальності за дії або бездіяльність водія і не несе відповідальності за збитки, які водій завдає пасажиром.

7.7. Ви погоджуєтесь повністю відшкодувати та убезпечити Bolt, його афілійовані компанії, представників, працівників та директорів від будь-яких претензій або збитків (включаючи зобов'язання, збитки, витрати та втрати будь-якого характеру), яких вони зазнають в результаті використання Вами Додатку Bolt (включаючи поїздки, які Ви отримуєте завдяки використанню Додатку Bolt).

7.8. Bolt може негайно припинити використання Вами Додатку Bolt, якщо Ви порушите ці Правила та умови або якщо ми вважатимемо за необхідне захистити цілісність Bolt або безпеку водіїв.

8. Належна практика використання Додатку Bolt

8.1. Оскільки Bolt не є постачальником або брокером послуг, будь-які питання, пов'язані з дефектами або якістю послуг, будуть вирішуватися відповідно до правил і норм постачальника послуг або відповідного державного органу.

8.2. Ми просимо заповнити форму зворотного зв'язку в Додатку Bolt. Це дає нам змогу запропонувати водіям пропозиції щодо покращення якості їхнього сервісу.

8.3. Ми очікуємо, що Ви будете добросовісно користуватися Додатком Bolt і з повагою ставитися до водіїв, які пропонують свої послуги через Додаток Bolt. На додаток до будь-яких інших прав щодо вжиття заходів проти Вас відповідно до цих Правил та умов і

наших Правил поведінки на платформі для Пасажирів, Bolt залишає за собою право закрити Ваш акаунт, якщо Ви порушили умови, викладені в цих Правилах та умовах, або якщо Ваша діяльність є зловмисною, тобто Ви здійснюєте утримання оплати за надання послуг, шахрайство, неповагу до водіїв, порушення правил дорожнього руху або вимагаєте у водія порушити правила дорожнього руху, тощо. У цих випадках Ваш акаунт у Додатку Bolt може бути анульовано без попереднього повідомлення.

8.4. Bolt докладе всіх зусиль для того, щоб тільки водії, які є доброчесними і поважають свою професію і пасажирів, користувались Додатком Bolt. Однак, ми не можемо гарантувати, що кожен постачальник послуг, знайдений у Додатку Bolt, завжди відповідає вищезазначеним критеріям. Якщо Ви зіткнулися з незадовільним обслуговуванням, будь ласка, повідомте про це компанію, відповідальну за надання послуги, наглядовий орган або нашу службу підтримки клієнтів.

9. Зміни до Правил та умов

9.1. Якщо до Правил та умов будуть внесені будь-які суттєві зміни, Ви будете повідомлені про це електронною поштою або повідомленнями в Додатку Bolt. Якщо Ви продовжите користуватися Додатком Bolt, буде вважатися, що Ви прийняли зміни.

10. Прикінцеві положення

Правила та умови регулюються, тлумачаться та застосовуються відповідно до законодавства Естонської Республіки. Якщо відповідний спір, що впливає з Правил та умов, не може бути вирішений шляхом переговорів, то спір буде остаточно вирішуватися в Хар'юмааському повітовому суді, місто Таллінн, Естонія. Якщо Ви є споживачем, юрисдикція визначається відповідно до обов'язкових положень, що застосовуються до споживачів. Якщо будь-яке положення Правил та умов буде визнано таким, що не має юридичної сили, сторони замінять таке положення на положення, що має юридичну силу, яке наближається до наміру та економічного ефекту положення, що не має юридичної сили.

Дата набуття чинності цих Правил та умов - 24.11.2025 р.