

Data intrării în vigoare: 21.12.2022

Termenii și Condițiile Generale de față reglementează modul de utilizare a aplicației Bolt – o tehnologie care pune în legătură pasagerii cu șoferii pentru a-i ajuta să se deplaseze mai eficient în orașe.

Definiții:

Cu excepția cazului în care nu se prevede altfel în cuprinsul prezentului document, termenii scriși cu majuscule folosiți în continuare vor avea următorul înțeles:

„aplicația Bolt” – o aplicație informatică pentru intermedierea transportului alternativ de persoane, avizată în conformitate cu prevederile Ordonanței de Urgență a Guvernului nr. 49/2019, prin care pasagerii încheie un contract de transport având ca obiect prestarea serviciului de transport alternativ de către operatorii de transport alternativ;

1.1. Bolt (la care se face referire, de asemenea, și ca la „noi”, „ale noastre” sau „nouă”) se referă la:

(i) proprietarul aplicației Bolt și operatorul platformei digitale Bolt, respectiv Bolt Operations OÜ, o societate privată cu răspundere limitată înființată și înmatriculată în conformitate cu legislația din Republica Estonia, având numărul de înregistrare în Registrul Comerțului 14532901, cu sediul social la Vana-Lõuna tn 15/1, Tallinn 10134, Republica Estonia;

(ii) Bolt Services RO S.R.L., filiala Bolt Operations OÜ care exercită atribuțiile prevăzute de art.5 din Decizia 572/2020 a Autorității pentru Digitalizarea României pentru aprobarea Normelor privind procedura de acordare/retragere a avizului tehnic pentru platformele digitale de transport alternativ cu autoturism și conducător auto, o societate privată cu răspundere limitată, înființată potrivit legilor din România, cu sediul social în București, Sector 3, Splaiul Unirii nr. 165, clădirea TN01, etaj 8, înmatriculată în Registrul Comerțului sub nr. J40/3749/2017, cod unic de înregistrare 37246510; precum și la

(iii) partenerii grupului Bolt. Grupul Bolt va face referire la: (a) companiile asupra cărora își exercită controlul Bolt Operations OÜ (de exemplu filialele Bolt Operations OÜ). Partenerii Bolt se vor referi la reprezentanțele locale, afiliați, agenți etc. numiți de Bolt Operations OÜ (de exemplu agenții pentru plăți). Lista companiilor și partenerilor Bolt este disponibilă la adresa: <https://bolt.eu/cities/>

Pentru a utiliza Aplicația Bolt, pasagerii trebuie să fie de acord cu acești Termeni și Condiții, precum și cu prevederile Politicii de Confidențialitate aplicabile Pasagerilor („Politica de Confidențialitate”).

Înregistrarea unui cont de pasager pe aplicația Bolt și/sau folosirea serviciilor de intermediere a transportului alternativ oferite de aplicația Bolt reprezintă acceptarea acestor Termeni și Condiții, precum și a Politicii de Confidențialitate.

1. Utilizarea aplicației Bolt

1.1 Bolt furnizează un serviciu al societății informaționale și nu oferă servicii de transport. Serviciile de transport sunt puse la dispoziție operatorii de transport alternativ prin șoferi, în baza contractului de transport alternativ încheiat prin intermediul aplicației Bolt.. Șoferii prestează servicii de transport în mod independent (prin intermediul unei persoane juridice sau persoane fizice autorizate) în calitate de furnizori de servicii economice și profesionale. Orice dispută referitoare la drepturile consumatorilor, apărute din obligații legale sau obligații prevăzute în temeiul legislației aplicabile furnizării serviciilor de transport se vor soluționa direct între pasageri și operatorii de transport alternativ. Datele despre șoferi și serviciile de transport alternativ pe care aceștia le oferă în numele operatorilor de transport alternativ sunt disponibile în aplicația Bolt, iar facturile pentru călătorii vă vor fi trimise la adresa de e-mail precizată în profilul creat de pasager.

1.2 La utilizarea aplicației Bolt, puteți alege să plătiți pentru serviciul de transport alternativ

direct șoferului sau prin instrumentul de plată disponibil din aplicația Bolt. Plățile pentru călătorii efectuate în regim Bolt Business sunt tratate separat pe segmentul călătorii de afaceri. Tarifele vor include taxele și impozitele aplicabile conform legii. Tarifele pot include și alte sume relevante, taxe de drum și/sau suprataxe inclusiv taxe de rezervare, taxe de drum municipale, suprataxe aeroportuare sau comisioane de prelucrare a plăților divizate.

1.3 În timpul instalării aplicației Bolt, numărul de telefon mobil al pasagerului este asociat printr-un link cu contul de utilizator Bolt și adăugat în baza noastră de date. Dacă nu mai utilizați acel număr de telefon, trebuie să ne notificați în termen de 7 zile pentru a ne permite să anonimizăm datele contului dvs. Dacă nu ne notificați cu privire la modificarea numărului dvs. de telefon, operatorul de telefonie mobilă poate alocă același număr unei alte persoane și, la utilizarea aplicației Bolt, această terță persoană va putea vizualiza datele dvs. personale.

2. Coduri promoționale

2.1 Bolt vă poate trimite coduri promoționale de la o promoție la alta. Creditul asociat codurilor promoționale poate fi folosit pentru plată la finalizarea unei călătorii ori pentru alte opțiuni sau beneficii privind serviciile și/sau serviciul unei terțe persoane și care fac obiectul unor termeni suplimentari referitori la codurile promoționale. Datele de expirare a codurilor promoționale vor fi afișate în aplicație după introducerea în contul dvs. a codului promoțional primit.

2.2 Dacă valoarea călătoriei dvs. depășește creditul pe care îl puteți folosi, alocat călătoriei respective, diferența va fi dedusă automat utilizând celelalte metode de plată specificate în contul dvs. În mod asemănător, un credit asociat unor coduri promoționale poate fi folosit numai pentru o singură călătorie și nu se poate reporta la comenzi/ călătorii viitoare, fiind astfel pierdut. Unei călătorii i se poate aplica un singur cod promoțional.

2.3 Bolt își rezervă dreptul de a anula orice cod promoțional oricând, din orice motiv, inclusiv, fără a se limita la, situația în care Bolt consideră că acele coduri sunt folosite ilegal sau fraudulos, în situația codurilor emise din greșeală și a celor care au expirat.

3. Plata efectuată prin intermediul aplicației (Aplicația Bolt)

3.1 Puteți efectua plata pentru serviciile de transport cu cardul, dar și prin alte metode de plată (de exemplu: Bolt Business), care necesită activarea prealabilă a funcției din aplicația Bolt. Prin punerea la dispoziție a serviciului de plată prin aplicația Bolt, Bolt acționează ca agent comercial pentru furnizorii de servicii de transport alternativ. Obligația dvs. față de operatorul de servicii de transport alternativ va fi îndeplinită atunci când se emite ordinul de plată pentru viramentul fondurilor către contul bancar al Bolt. Dvs., în calitate de pasager, sunteți responsabil pentru a vă asigura că se efectuează plata și că există suficiente fonduri disponibile pentru aceasta.

3.2 La efectuarea plăților prin aplicația Bolt, Bolt primește plățile dvs. și trimite banii mai departe operatorului de transport alternativ. Bolt vă poate solicita date suplimentare în scopul verificării metodei de plată.

3.3 La efectuarea plăților pentru serviciile de transport alternativ prin intermediul aplicației Bolt, Bolt nu este responsabilă pentru posibilele costuri suportate cu plățile terților (de exemplu: operatori de telecomunicații mobile, comisioane bancare). La plata prin aplicația Bolt, acești furnizori de servicii pot percepe taxe suplimentare de procesare a plăților. Bolt nu este responsabilă pentru aceste taxe și își declină orice responsabilitate în această privință. Metoda dvs. de plată poate fi, de asemenea, supusă unor termeni și condiții suplimentare impuse de furnizorul de servicii terță parte cu care este asociată plata; vă rugăm să revedeți acești Termeni și Condiții înainte de a folosi metoda de plată respectivă.

3.4 Bolt va fi responsabilă pentru funcționarea plății prin aplicația Bolt (Bolt In app Payment) și va furniza asistență în rezolvarea problemelor. Soluționarea disputelor referitoare la plățile prin intermediul aplicației Bolt au loc tot prin intermediul nostru. Pentru serviciul de Asistență Plăți vă rugăm să ne contactați la: info@bolt.eu. Solicitățile transmise prin e-mail sau prin aplicația Bolt

vor primi răspuns în interval de o zi lucrătoare. Bolt va rezolva reclamațiile și solicitările referitoare la Plăți prin aplicația Bolt în termen de două zile lucrătoare.

4. Plasarea comenzilor de servicii de transport alternativ și anularea acestora

4.1 Dacă veți comanda un serviciu de transport, iar șoferul este de acord să vă preia, atunci se va considera că s-a plasat comanda pentru serviciile respective.

4.2 Odată ce șoferul confirmă faptul că el/ea va finaliza călătoria, veți intra într-un acord separat cu operatorul de transport alternativ pentru furnizarea călătoriei în conformitate cu Termenii și Condițiile aplicabile Pasagerilor agreeate cu acesta. Bolt nu oferă serviciile de transport și nu este parte la acordul dvs. cu operatorul de transport alternativ respectiv.

4.3 Anularea utilizării unui serviciu de transport alternativ comandat este considerată a avea loc în situația în care șoferul răspunde comenzii dvs., dar ulterior dvs. o respingeți, anulați sau refuzați serviciul. Atunci când o cerere de serviciu de transport alternativ este anulată după o anumită perioadă de timp, va trebui să plătiți o taxă de anulare.

4.4 Dacă anulați o cerere de serviciu de transport alternativ în mai multe rânduri succesive în termen de 24 de ore, vă putem bloca temporar contul în semn de avertizare. După câteva astfel de avertismente, vă putem suspenda contul pe perioade de timp mai lungi (de exemplu: 6 luni). După acea perioadă puteți solicita reactivarea contului, cererea dvs. urmând a fi supusă analizei Bolt.

4.5 Atunci când șoferul notifică pasagerul despre sosirea mașinii la punctul de pornire, iar pasagerul sau persoanele pentru care a fost comandat transportul nu sosesc la mașină într-un anumit interval de timp, conform specificațiilor aplicației Bolt, atunci solicitarea va fi considerată anulată. În cazurile posibile în care șoferul hotărăște să vă anuleze comanda, vă rugăm să luați notă de faptul că Bolt nu poate fi ținută răspunzătoare pentru această anulare.

4.6 După sosirea șoferului și primirea unei notificări corespunzătoare din partea acestuia, aplicația Bolt poate începe să taxeze tariful în regim de așteptare conform schemei tarifare menționate în aplicația Bolt.

4.7 Dacă ați solicitat servicii de transport alternativ prin aplicația Bolt și cauzați daune mașinii șoferului sau tapițeriei din interiorul mașinii (printre altele prin pătarea sau alterarea acesteia sau lăsând în urmă mirosuri urâte), atunci șoferul va avea dreptul să solicite plata unei penalități de până la 200 RON și compensații pentru orice daune care depășesc această valoare. Dacă nu plătiți penalitatea respectivă și/sau nu acordați despăgubiri pentru daunele create, Bolt poate prelua urmărirea reclamațiilor în numele operatorului de transport alternativ.

5. Licența de utilizare a aplicației Bolt

5.1 Atâta timp cât respectați prevederile acestor termeni și condiții generale aplicabile Pasagerilor suntem de acord să vă oferim un drept de acces la și de utilizare a aplicației Bolt fără redevențe, revocabil, neexclusiv, în conformitate cu acești Termeni și condiții generale aplicabile Pasagerilor, Politica de Confidențialitate și termenii specifici magazinului online din aplicație. Dvs. nu puteți transfera sau sub-licența acest drept de utilizare a aplicației Bolt. În situația anulării dreptului dvs. de a folosi aplicația Bolt se va anula și licența neexclusivă corespunzătoare.

6. Răspunderea

6.1 Întrucât aplicația Bolt este un serviciu al societății informaționale (un mijloc de intermediere între pasageri și șoferi), nu putem garanta sau nu ne putem asuma responsabilitatea pentru calitatea sau absența deficiențelor în prestarea serviciilor de transport alternativ. Din moment ce utilizarea aplicației Bolt pentru comandarea de servicii de transport alternativ depinde de comportamentul operatorilor de transport alternativ, Bolt nu garantează faptul că dvs. veți avea permanent la dispoziție oferte pentru aceste servicii.

6.2 Aplicația Bolt nu oferă servicii de transport persoane. De asemenea, aceasta nu este nici o

agenție de transport care găsește pasageri pentru furnizorii de servicii de transport. Aplicația Bolt este folosită ca mijloc de organizare a furnizării acestor servicii.

6.3 Dreptul consumatorului la primirea înapoi a banilor achitați nu este valabil în cazul comenzilor plasate prin aplicația Bolt. Solicitarea returnării banilor pentru serviciul de transport nu vă retrace pe dvs. din acordul în baza căruia a fost dată comanda pentru serviciile respective.

6.4 Aplicația Bolt funcționează în baza principiului „așa cum este” și „în funcție de disponibilitate”. Bolt nu declară și nu garantează faptul că accesul la aplicația Bolt va fi neîntrerupt sau fără erori. În caz de defecțiuni de software, ne vom strădui să le corectăm cât de curând posibil, dar vă rugăm să rețineți faptul că funcționarea aplicației poate fi restricționată din cauza erorilor tehnice ocazionale, iar noi nu putem garanta funcționarea permanentă a aplicației, de exemplu în cazurile în care serviciile vor suferi întreruperi datorate unor situații publice de urgență.

6.5 Bolt, reprezentanții, administratorii și angajații acesteia, nu sunt răspunzători pentru niciun fel de pierderi sau daune pe care le puteți suferi ca urmare a utilizării aplicației Bolt sau atunci când vă bazați pe aceasta, pentru călătoria contractată prin intermediul aplicației Bolt, incluzând, fără limitare: orice daune aduse proprietății sau pierderi financiare directe sau indirecte; pierderea profitului; pierderea de activități, contracte, clientelă, reputație și orice pierderi ce pot apărea din întreruperea activității; pierderea sau inexactitatea datelor, precum și orice alt tip de pierderi sau daune.

6.6 Răspunderea financiară a Bolt pentru încălcarea prevederilor acestor termeni și condiții va limita la 2.000 de lei. Dvs. veți avea dreptul de a solicita plata de daune-interese numai dacă Bolt a încălcat cu bună știință prevederile prezentelor termeni și condiții. Bolt nu va fi ținută răspunzătoare pentru acțiunile sau inacțiunile șoferului și nici pentru daunele pe care acesta le cauzează pasagerilor.

6.7 Sunteți de acord să despăgubiți pe deplin și să țineți Bolt, societățile sale afiliate, reprezentanții, angajații și administratorii acesteia, nerăspunzători față de orice fel de pretenții sau pierderi (inclusiv de bunuri, daune-interese, costuri și cheltuieli de orice natură) pe care le suportă aceștia în urma utilizării aplicației Bolt de către dumneavoastră (incluzând călătoriile comandate prin aplicația Bolt).

6.8 Bolt vă poate opri imediat utilizarea aplicației dacă nu respectați acești Termeni și condiții generale aplicabile Pasagerilor sau dacă considerăm că acest lucru este necesar pentru a proteja integritatea Bolt sau siguranța șoferilor.

7. Bunele practici privind utilizarea aplicației Bolt

7.1 Din moment ce Bolt nu este furnizor sau broker de servicii de transport, orice probleme referitoare la defecțiuni sau calitatea serviciilor de transport vor fi soluționate în conformitate cu regulile și regulamentele operatorului de servicii de transport sau ale autorităților publice relevante.

7.2 Prin aplicația Bolt vă solicităm să completați un formular de feedback. Prin aceasta le putem oferi sugestii șoferilor în vederea îmbunătățirii calității serviciilor lor.

7.3 Ne așteptăm să folosiți aplicația Bolt cu bună credință și să aveți o atitudine respectuoasă față de șoferii care vă oferă serviciile de transport prin intermediul aplicației Bolt. Bolt își rezervă dreptul de a vă închide contul dacă ați încălcat prevederile acestor Termeni și condiții generale aplicabile Pasagerilor sau dacă activitățile dvs. sunt malițioase, adică dacă rețineți plata datorată pentru furnizarea serviciilor de transport, comiteți acte de fraudă, sunteți nerespectuoși cu șoferii, etc. În aceste cazuri contul dvs. din aplicația Bolt poate fi revocat fără o notificare prealabilă.

7.4 Bolt va depune toate eforturile necesare pentru a se asigura de faptul că numai șoferii care

dau dovadă de integritate și respect pentru profesia lor și pentru pasageri pot utiliza aplicația Bolt. Cu toate acestea, nu suntem în poziția de a garanta faptul că fiecare furnizor de servicii de transport alternativ localizat prin aplicația Bolt satisface permanent criteriile susmenționate. Dacă aveți parte de servicii de transport neplăcute sau care vă aduc prejudicii, vă rugăm să notificați operatorul de transport alternativ responsabil pentru serviciul respectiv, o autoritate de supraveghere sau departamentul nostru de relații cu clienții.

8. Modificări ale Termenilor și condițiilor generale aplicabile Pasagerilor

8.1 Dacă se aduc modificări substanțiale Termenilor și condițiilor generale aplicabile Pasagerilor, atunci veți fi notificat prin e-mail sau cu ajutorul notificărilor transmise prin aplicația Bolt. În cazul în care continuați să utilizați aplicația Bolt, se va considera că ați acceptat modificările respective.

9. Clauze finale

Termenii și condițiile generale aplicabile Pasagerilor vor fi guvernate de și interpretate și aplicate conform cu legile din România. Dacă există dispute