

Platform Terms for Ride-Hailing Services: Service Providers in the Netherlands

Last updated on: 01 12 2025

These Platform Terms apply to both individuals and entities ('Service Providers') that register with the Bolt Platform to access and review opportunities in the Netherlands to provide Ride-Hailing Services to Customers on their own behalf.

Words and phrases capitalised in these Platform Terms have the meanings given in the glossary at section [17](#) below.

You can download an offline version of these Platform Terms for your records and future reference [\[here\]](#).

Important: If you are a driver who accesses the Bolt Platform to review and fulfil Ride-Hailing Service opportunities on behalf of another person or entity, then:

- that other person or entity will be the Service Provider for the purposes of these Platform Terms; and
- your engagement will be with that Service Provider, as their Appointed Driver, on terms agreed between you and them.

1. About Bolt and our relationship with you

- 1.1. Bolt operates an online platform in the Netherlands (the 'Bolt Platform') that intermediates and matches independent transportation service providers ('Service Providers') with potential clients ('Customers').
- 1.2. As a Service Provider, you may:
 - 1.2.1. (if you are an individual) register yourself as a Driver to access and review opportunities to provide Ride-Hailing Services on your own behalf; and/or
 - 1.2.2. register Appointed Drivers to access and review opportunities to fulfil Ride-Hailing Services provided on your own behalf, in accordance with section [6](#).
- 1.3. You must pay a Commission to Bolt on amounts payable to you by Customers in connection with Ride-Hailing Services, as set out in section [8](#).

Platformvoorwaarden voor ride-hailingdiensten: dienstverleners in Nederland

Laatst bijgewerkt op: 01-12-2025

Deze Platformvoorwaarden zijn van toepassing op zowel personen als entiteiten ('Dienstverleners') die zich bij het Bolt-platform registreren om in Nederland ritten te bekijken en te beoordelen om namens zichzelf Ride-hailingdiensten aan Klanten te verlenen.

Woorden en uitdrukkingen die in deze Platformvoorwaarden met een hoofdletter worden geschreven, hebben de betekenis die daaraan wordt gegeven in de woordenlijst in de sectie [17](#) hieronder.

Een offlineversie van deze Platformvoorwaarden kunt u [\[hier\]](#) downloaden voor uw administratie en toekomstig gebruik.

Belangrijk: Als u een Chauffeur bent die toegang heeft tot het Bolt-platform om namens een andere persoon of entiteit Ride-hailingritten te bekijken en uit te voeren, dan geldt het volgende:

- die andere persoon of entiteit zal de Dienstverlener zijn in het kader van deze Platformvoorwaarden; en
- uw dienstverband zal met die Dienstverlener zijn, als hun Aangewezen chauffeur, onder de voorwaarden die tussen u en hen zijn overeengekomen.

1. Over Bolt en onze relatie met u

- 1.1. Bolt exploiteert een online platform in Nederland (het 'Bolt Platform') dat bemiddelt en onafhankelijke vervoersdienstverleners ('Dienstverleners') verbindt met potentiële klanten ('Klanten').
- 1.2. Als Dienstverlener mag u:
 - 1.2.1. (als u een particulier bent) uzelf registreren als Chauffeur om de ritten te bekijken en te beoordelen om namens uzelf Ride-hailingdiensten aan te bieden; en/of
 - 1.2.2. Aangewezen chauffeurs registreren om ritten te bekijken en te beoordelen om namens u Ride-hailingdiensten te verlenen, in overeenstemming met de sectie [6](#).
- 1.3. U moet een commissie betalen aan Bolt over bedragen die klanten aan u verschuldigd zijn in verband met Ride-hailingdiensten, zoals uiteengezet in de sectie [8](#).

- | | |
|--|---|
| <p>1.4. The Bolt Platform is made available for your use at your discretion. These Platform Terms do not oblige any person to:</p> <p>1.4.1. access the Bolt Platform to review opportunities to provide or fulfil Ride-Hailing Services; or</p> <p>1.4.2. provide or fulfil any Ride-Hailing Services.</p> <p>1.5. Nothing in these Platform Terms prevents any person from providing ride-hailing transportation services independently of the Bolt Platform.</p> <p>1.6. By accessing the Bolt Platform, you agree to appoint Bolt as your agent for the purpose of facilitating the sale of Ride-Hailing Services to Customers, in accordance with section 7.</p> <p>1.7. We will process your personal data and the personal data of any Appointed Drivers in accordance with the privacy notice(s) for the Netherlands made available at https://bolt.eu/privacy.</p> <p>1.8. You are responsible for the lawful processing of personal data that you process as an independent data controller, in accordance with the data sharing agreement for Service Providers in {Market}, available at https://bolt.eu/privacy. In particular, and as set out in that agreement, you are responsible for ensuring the lawful processing of:</p> <p>1.8.1. the personal data of Customers and Passengers, as processed by you and any Appointed Drivers on your behalf; and</p> <p>1.8.2. the personal data of your Appointed Drivers, as processed by you.</p> <p>1.9. As a provider of online intermediation services, Bolt and the Bolt Platform are subject to the rules on fairness and transparency for business users set out in the Platform to Business Regulations (EU: 2019/1150).</p> | <p>1.4. Het Bolt-platform wordt ter beschikking gesteld voor gebruik naar eigen goeddunken. Deze Platformvoorwaarden verplichten niemand tot:</p> <p>1.4.1. het gebruik van het Bolt-platform voor het beoordelen van ritten voor het aanbieden of uitvoeren van Ride-hailingdiensten; of</p> <p>1.4.2. het aanbieden of uitvoeren van Ride-hailingdiensten.</p> <p>1.5. Niets in deze Platformvoorwaarden verhindert iemand om onafhankelijk van het Bolt-platform vervoersdiensten aan te bieden.</p> <p>1.6. Door het Bolt-platform te gebruiken, stemt u ermee in dat u Bolt aanwijst als uw agent voor het faciliteren van de verkoop van Ride-hailingdiensten aan klanten, in overeenstemming met de sectie 7.</p> <p>1.7. Wij zullen uw persoonsgegevens en de persoonsgegevens van eventuele Aangewezen chauffeurs verwerken in overeenstemming met de privacyverklaring(en) voor Nederland die beschikbaar is/zijn op https://bolt.eu/privacy.</p> <p>1.8. U bent verantwoordelijk voor de rechtmatige verwerking van persoonsgegevens die u als onafhankelijke verwerkingsverantwoordelijke verwerkt, in overeenstemming met de overeenkomst voor het delen van gegevens voor Dienstverleners in Nederland, die beschikbaar is op https://bolt.eu/privacy. In het bijzonder, en zoals uiteengezet in die overeenkomst, bent u verantwoordelijk voor het waarborgen van de wettige verwerking van:</p> <p>1.8.1. de persoonsgegevens van Klanten en Passagiers, zoals verwerkt door u en door u Aangestelde chauffeurs namens u; en</p> <p>1.8.2. de persoonsgegevens van uw Aangewezen chauffeurs, zoals door u verwerkt.</p> <p>1.9. Als aanbieder van online bemiddelingsdiensten zijn Bolt en het Bolt-platform onderworpen aan de regels inzake eerlijkheid en transparantie voor zakelijke gebruikers zoals uiteengezet op het Platform to Business Regulations (EU: 2019/1150).</p> |
|--|---|

2. About these Platform Terms and the Bolt Platform

- 2.1. These Platform Terms:
- 2.1.1. take effect and apply to you from 01 12 2025, or from the date you first registered as a Service Provider — whichever is later;
- 2.1.2. remain in effect until terminated by you or Bolt in accordance with section [13](#); and

2. Over deze Platformvoorwaarden en het Bolt-platform

- 2.1. Deze Platformvoorwaarden:
- 2.1.1. worden van kracht en zijn op u van toepassing vanaf 01-12-2025, of vanaf de datum waarop u zich voor het eerst als Dienstverlener registreert (afhankelijk van welke datum het laatst valt);
- 2.1.2. blijven van kracht totdat deze door u of Bolt worden beëindigd in overeenstemming met de sectie [13](#); en

- 2.1.3. supersede all previous versions of the Platform Terms, however described.
- 2.2. Bolt may make changes to these Platform Terms and/or the Bolt Platform by providing you with at least fifteen (15) days' notice before those changes take effect. If you do not agree with such changes, you can terminate your relationship with Bolt pursuant to section [13](#).
- 2.3. Bolt may also make changes to these Platform Terms or your use of the Bolt Platform immediately and without prior notice when:
- 2.3.1. you consent to the changes;
- 2.3.2. we make changes, updates or revisions to the Bolt Platform that are merely aesthetic, improve functionality, or that similarly do not significantly impact your use of the Bolt Platform;
- 2.3.3. we make changes, other than those set out in section [2.3.2](#), to introduce features on a temporary basis that are in a state of testing, trial, early access, preview or development;
- 2.3.4. the changes are urgently required to comply with applicable laws or regulations; or
- 2.3.5. we take urgent precautions in response to imminent dangers to Users, cybersecurity risks (including malware, spam or data breaches), or suspected unlawful or illegal activity.
- 2.4. When Bolt makes changes in accordance with sections [2.3.3](#) to [2.3.5](#) (inclusive), we will inform you of the relevant changes as soon as is reasonably practicable.
- 2.5. The content and functionality of the Bolt Platform is always provided on an "as is" and "as available" basis. By accessing and allowing access to the Bolt Platform, you acknowledge that:
- 2.5.1. Bolt makes no guarantee, whether express or implied, in respect of the availability of the Bolt Platform, its content or its function; and
- 2.5.2. Bolt may from time to time make features available on a temporary basis that are in a state of testing, trial, early access, preview or development.
- 2.1.3. vervangen alle eerdere versies van de Platformvoorwaarden, ongeacht hoe deze worden omschreven.
- 2.2. Bolt kan wijzigingen aanbrengen in deze Platformvoorwaarden en/of het Bolt-platform en u wordt tenminste vijftien (15) dagen van tevoren op de hoogte gesteld voordat deze wijzigingen van kracht worden. Als u niet akkoord gaat met dergelijke wijzigingen, kunt u uw relatie met Bolt beëindigen op grond van sectie [13](#).
- 2.3. Bolt kan ook onmiddellijk en zonder voorafgaande kennisgeving wijzigingen aanbrengen in deze Platformvoorwaarden of uw gebruik van het Bolt-platform wanneer:
- 2.3.1. u akkoord gaat met de wijzigingen;
- 2.3.2. wij wijzigingen, updates of herzieningen aanbrengen aan het Bolt-platform die louter esthetisch zijn, de functionaliteit verbeteren of die op vergelijkbare wijze geen significante invloed hebben op uw gebruik van het Bolt-platform;
- 2.3.3. we wijzigingen aanbrengen, anders dan die welke zijn vermeld in de sectie [2.3.2](#), om tijdelijk functies te introduceren die zich in een test-, proef-, vroege toegang-, preview- of ontwikkelingsfase bevinden;
- 2.3.4. de wijzigingen dringend nodig zijn om te voldoen aan toepasselijke wet- of regelgeving; of
- 2.3.5. we dringende voorzorgsmaatregelen nemen in reactie op dreigende gevaren voor Gebruikers, cyberbeveiligingsrisico's (waaronder malware, spam of datalekken) of vermoedelijke onwettige of illegale activiteiten.
- 2.4. Als Bolt wijzigingen aanbrengt in overeenstemming met de secties [2.3.3](#) tot en met [2.3.5](#), zullen wij u zo snel als redelijkerwijs mogelijk is op de hoogte brengen van de betreffende wijzigingen.
- 2.5. De inhoud en functionaliteit van het Bolt-platform worden altijd aangeboden op de basis 'zoals het is' en 'zoals beschikbaar'. Door het openen en gebruiken van het Bolt-platform, erkent u dat:
- 2.5.1. Bolt geen garantie biedt, expliciet of impliciet, met betrekking tot de beschikbaarheid van het Bolt-platform, de inhoud of de werking ervan; en
- 2.5.2. Bolt functies die zich in een test-, proef-, vroege toegang-, preview- of ontwikkelingsfase bevinden van tijd tot tijd tijdelijk beschikbaar kan stellen.

3. Your rights of access to the Bolt Platform

- 3.1. Subject to these Platform Terms, we grant you a non-exclusive, revocable, and royalty-free right to

3. Uw rechten op toegang tot het Bolt-platform

- 3.1. Met inachtneming van deze Platformvoorwaarden verlenen wij u een niet-exclusief, herroepbaar en

- use the Bolt Platform as made available to you, solely for the purposes of:
- 3.1.1. accessing and reviewing opportunities to provide Ride-Hailing Services; and
 - 3.1.2. providing Ride-Hailing Services at your discretion.
- 3.2. The right granted under section [3.1](#) includes your ability to grant Appointed Drivers a non-exclusive, revocable, and royalty-free right to use the Bolt Platform for those same purposes. This does not otherwise grant you, or any other party, the right to sub-license or transfer any rights to any third party.
- 3.3. You are solely responsible for ensuring that:
- 3.3.1. you are legally permitted to provide Ride-Hailing Services; and
 - 3.3.2. any Appointed Drivers acting on your behalf are legally permitted to fulfil Ride-Hailing Services.
- 3.4. Without prejudice to section [3.3](#), a Driver's right to access the Bolt Platform to review — and, where applicable, fulfil — opportunities to provide Ride-Hailing Services is granted only:
- 3.4.1. for such periods that the Driver is lawfully permitted to provide or fulfil Ride-Hailing Services. Accordingly, this right of access:
 - 3.4.1.1. does not arise until you have arranged to provide Bolt with documentation reasonably required to verify the Driver's eligibility to lawfully provide or fulfil Ride-Hailing Services in the relevant market (including, where applicable, proof of the Driver's right to work);
 - 3.4.1.2. will immediately expire if the Driver is no longer legally permitted to provide or fulfil such services or if Bolt is unable to verify that the Driver is legally permitted to provide such services.
 - 3.4.2. for such periods that a current and accurate photographic identity for the Driver has been submitted to Bolt, to ensure the Driver can be clearly identified by Users for safety and security purposes;
 - 3.4.3. for such periods that the Driver is able to verify their identity and/or log-in credentials, to prevent unauthorised access;
- royaltyvrij recht om het Bolt-platform te gebruiken zoals dat aan u ter beschikking wordt gesteld, en dit uitsluitend voor de volgende doeleinden:
- 3.1.1. het openen en bekijken van ritten om Ride-hailingdiensten aan te bieden; en
 - 3.1.2. het aanbieden van Ride-hailingdiensten naar uw eigen goeddunken.
- 3.2. Het recht dat wordt verleend onder sectie [3.1](#) omvat uw vermogen om Aangewezen chauffeurs een niet-exclusief, herroepbaar en royaltyvrij recht te verlenen om het Bolt-platform voor dezelfde doeleinden te gebruiken. Dit geeft u of enige andere partij niet het recht om rechten in sublicentie te geven of over te dragen aan derden.
- 3.3. U bent er als enige verantwoordelijk voor dat:
- 3.3.1. u wettelijk bevoegd bent om Ride-hailingdiensten aan te bieden; en
 - 3.3.2. alle Aangewezen chauffeurs die namens u rijden, wettelijk bevoegd zijn om ritten uit te voeren.
- 3.4. Onverminderd sectie [3.3](#) wordt het recht van een Chauffeur op toegang tot het Bolt-platform om ritten voor het aanbieden van Ride-hailingdiensten te bekijken en, indien van toepassing, uit te voeren, alleen verleend:
- 3.4.1. voor periodes waarin het de Chauffeur wettelijk is toegestaan om Ride-hailingdiensten te verlenen of uit te voeren. Dit recht op toegang houdt derhalve in dat:
 - 3.4.1.1. het ingaat nadat u Bolt de documentatie hebt verstrekt die redelijkerwijs nodig is om te verifiëren of de Chauffeur gerechtigd is om op legale wijze Ride-hailingdiensten aan te bieden of te verlenen in de betreffende markt (inclusief, indien van toepassing, bewijs van het werkrecht van de Chauffeur);
 - 3.4.1.2. het onmiddellijk vervalt indien de Chauffeur niet langer wettelijk bevoegd is om dergelijke diensten te verlenen of uit te voeren, of indien Bolt niet kan verifiëren dat de Chauffeur wettelijk bevoegd is om dergelijke diensten te verlenen.
 - 3.4.2. indien er een actueel en nauwkeurig identiteitsbewijs met foto van de Chauffeur aan Bolt is verstrekt, zodat de Chauffeur duidelijk door Gebruikers kan worden geïdentificeerd voor veiligheids- en beveiligingsdoeleinden;
 - 3.4.3. indien de Chauffeur zijn identiteit en/of inloggegevens kan verifiëren, om ongeoorloofde toegang te voorkomen;

- | | |
|---|---|
| <p>3.4.4. in respect of access to any Category, only for so long as the Driver meets the applicable Category requirements, if any (see section 5.21 for more information);</p> <p>3.4.5. (when you are a Driver) in respect of cash-paid Ride-Hailing Services, only for such periods that your Account Balance is greater than negative -250€ (two hundred and fifty euros), or such other more favourable amount as may be shown in the Driver App (see section 5.24 for more information).</p> <p>3.4.6. for such periods that use of the Bolt Platform would not cause significant harm to its integrity or reputation.</p> <p>3.5. For the sole purpose of preventing unauthorised access, Bolt may from time to time:</p> <p>3.5.1. request documentation it reasonably considers necessary to verify that Ride-Hailing Services can be lawfully fulfilled; and</p> <p>3.5.2. require Users to verify their identity and/or log-in credentials.</p> | <p>3.4.4. met betrekking tot toegang tot een Categorie, het alleen bestaat zolang de Chauffeur voldoet aan de toepasselijke Categorie-vereisten, indien van toepassing (zie sectie 5.21 voor meer informatie);</p> <p>3.4.5. (als u een Chauffeur bent) met betrekking tot contant betaalde Ride-hailingdiensten, het alleen bestaat als uw Accountsaldo hoger is dan negatief -250 € (tweehonderdvijftig euro), of een ander gunstiger bedrag dat in de Chauffeurs-app wordt weergegeven (zie sectie 5.24 voor meer informatie).</p> <p>3.4.6. zolang het gebruik van het Bolt-platform geen significante schade toebrengt aan de integriteit of reputatie ervan.</p> <p>3.5. Met als enig doel ongeoorloofde toegang te voorkomen, kan Bolt van tijd tot tijd:</p> <p>3.5.1. documentatie opvragen als deze het redelijkerwijs nodig acht om te controleren of de Ride-hailingdiensten rechtmatig kunnen worden uitgevoerd; en</p> <p>3.5.2. gebruikers verplichten hun identiteit en/of inloggegevens te verifiëren.</p> |
|---|---|

4. Information submitted to the Bolt Platform

- 4.1. You must ensure that all information provided to Bolt by you or by any Appointed Driver acting on your behalf is accurate and kept to date, including (where applicable) names, contact details, photographic identification, driver and vehicle licensing details, addresses, company details and tax registration. You are also responsible for updating or removing any such information that is no longer accurate or relevant.
- 4.2. You are solely responsible for ensuring that all information and content submitted or uploaded to the Bolt Platform by you (or any Appointed Driver) is lawful. Bolt reserves the right to remove any illegal content from the Bolt Platform at any time, in accordance with its obligations under the Digital Services Act (EU: 2022/2065), which may occur without prior notice. If this happens, you will have the right to object in accordance with section [16.8](#).
- 4.3. Please note that Bolt may, after prior warning, suspend processing such objections if manifestly unfounded claims are submitted frequently, taking into account their volume, proportion, severity, and any bad-faith intent.

5. Ride-Hailing Services

4. Informatie die wordt ingediend bij het Bolt-platform

- 4.1. U moet ervoor zorgen dat alle informatie die door u of door een Aangewezen chauffeur die namens u optreedt aan Bolt wordt verstrekt, juist en actueel is, met inbegrip van (indien van toepassing) namen, contactgegevens, identiteitsbewijzen met foto, gegevens over rijbewijzen en voertuigvergunningen, adressen, bedrijfsgegevens en belastingregistratie. U bent ook verantwoordelijk voor het bijwerken of verwijderen van dergelijke informatie die niet langer juist of relevant is.
- 4.2. U bent zelf verantwoordelijk voor het waarborgen dat alle informatie en inhoud die door u (of een Aangewezen chauffeur) wordt ingediend bij of geupload naar het Bolt-platform wettig is. Bolt behoudt zich het recht voor om op elk moment illegale inhoud van het Bolt-platform te verwijderen, in overeenstemming met de verplichtingen uit hoofde van de EU-wet inzake digitale diensten (EU: 2022/2065), zonder voorafgaande kennisgeving. Als dit gebeurt, hebt u het recht om bezwaar te maken conform sectie [16.8](#).
- 4.3. Houd er rekening mee dat Bolt, na voorafgaande waarschuwing, de behandeling van dergelijke bezwaren kan opschorten als er vaak duidelijk ongegronde claims worden ingediend, rekening houdend met het aantal, de verhouding, de ernst en eventuele kwaadwillendheid.

5. Ride-hailingdiensten

Overview

- 5.1. Subject to these Platform Terms, Drivers may access the Bolt Platform to review requests for Ride-Hailing Services made by Customers and may choose to confirm their willingness to fulfil such requests.
- 5.2. Customers may request Ride-Hailing Services to be provided immediately or, where available, at a specified time.
- 5.3. Customers must confirm in advance via the Bolt Platform whether they will pay for the Ride-Hailing Services:
 - 5.3.1. via the Bolt Platform (in which case Bolt will arrange to collect the amounts payable to the Service Provider as its agent, in accordance with section [7](#));
 - 5.3.2. in cash (by paying the relevant Driver, who collects the payment on behalf of the Service Provider).
- 5.4. Bolt does not control Customers or Passengers and, as a result:
 - 5.4.1. Bolt does not guarantee the availability of opportunities to provide Ride-Hailing Services; and
 - 5.4.2. Bolt is not responsible for the actions or inactions of Customers or Passengers.

Requests for Ride-Hailing Services

- 5.5. In response to requests for Ride-Hailing Services made by Customers, Bolt will, acting as the appointed agent of Service Providers in accordance with section [7](#):
 - 5.5.1. determine an estimated Fare for the Ride-Hailing Services to be agreed between Customers and Service Providers, taking into account:
 - 5.5.1.1. the route and time of the requested Ride-Hailing Services;
 - 5.5.1.2. (where applicable) the Category requested by the Customer;
 - 5.5.1.3. (where applicable) whether the Customer has requested immediate pick-up or a scheduled pick-up time; and
 - 5.5.1.4. other marketplace factors such as the availability of and demand for Drivers.
 - 5.5.2. subject to sections [5.6](#) and [5.7](#) invite Drivers within reasonable proximity of the pick-up location to indicate their willingness to fulfil the Ride-Hailing Services, taking into

Overzicht

- 5.1. Onder voorbehoud van deze Platformvoorwaarden hebben Chauffeurs toegang tot het Bolt-platform om verzoeken van Klanten voor Ride-hailingdiensten te bekijken en kunnen zij ervoor kiezen om te bevestigen dat zij bereid zijn om aan dergelijke verzoeken te voldoen.
- 5.2. Klanten kunnen verzoeken om onmiddellijke levering van Ride-hailingdiensten of, indien beschikbaar, op een bepaald tijdstip.
- 5.3. Klanten moeten vooraf via het Bolt-platform bevestigen of ze voor de Ride-hailingdienst zullen betalen:
 - 5.3.1. via het Bolt-platform (in dat geval zal Bolt ervoor zorgen dat de aan de Dienstverlener verschuldigde bedragen als zijn agent worden geïnd, in overeenstemming met sectie [7](#));
 - 5.3.2. in contanten (door te betalen aan de betreffende Chauffeur, die de betaling namens de Dienstverlener int).
- 5.4. Bolt heeft geen zeggenschap over Klanten of Passagiers en daarom:
 - 5.4.1. garandeert Bolt niet dat er mogelijkheden zijn om Ride-hailingdiensten aan te bieden; en
 - 5.4.2. is Bolt niet verantwoordelijk voor het doen of nalaten van Klanten of Passagiers.

Verzoeken voor Ride-hailingdiensten

- 5.5. Als reactie op verzoeken om Ride-hailingdiensten van Klanten zal Bolt, handelend als de aangewezen agent van Dienstverleners in overeenstemming met sectie [7](#):
 - 5.5.1. een geschat Tarief voor de Ride-hailingdiensten vaststellen dat tussen Klanten en Dienstverleners moet worden overeengekomen, met inachtneming van:
 - 5.5.1.1. de route en het tijdstip van de verzochte Ride-hailingdiensten;
 - 5.5.1.2. (indien van toepassing) de door de Klant verzochte Categorie;
 - 5.5.1.3. (indien van toepassing) of de klant heeft verzocht om onmiddellijke ophaling of een geplande ophaaltijd; en
 - 5.5.1.4. andere marktfactoren, zoals de beschikbaarheid van en de vraag naar Chauffeurs.
 - 5.5.2. onder voorbehoud van de secties [5.6](#) en [5.7](#) Chauffeurs binnen een redelijke afstand van de ophaallocatie uitnodigen om aan te geven of zij bereid zijn de Ride-hailingdiensten te verlenen, waarbij rekening wordt gehouden met (voor het

account (for the purposes of determining the order and/or timing of such invitations):

5.5.2.1. the factors set out in section [5.5.1](#);

5.5.2.2. other factors aimed at expediting the potential arrangement of Ride-Hailing Services, including the estimated arrival time of Drivers at the pick-up location and whether Drivers are currently fulfilling other Ride-Hailing Services.

5.6. Where available

5.6.1. In certain high-demand locations with a large number of online Users, such as airports, Bolt may implement a "first in, first out" queuing system for inviting Drivers to indicate their willingness to fulfil Ride-Hailing Services. When such a queuing system is used, it will be shown to Drivers in the Driver App;

5.6.2. Customers may propose Fares for agreement by Service Providers, and Service Providers may propose alternative Fares for agreement by Customers;

5.6.3. Drivers may refine the invitations they receive by setting filters and parameters such as distance radiuses for pick-up locations. The availability of these features will be shown to Drivers in the Driver App.

5.7. To expedite the arrangement of Ride-Hailing Services and minimise unsuitable matches, Bolt may take into account circumstances where significant negative interactions, feedback or complaints have previously occurred between a specific Customer and a specific Driver.

5.8. When a Driver is invited via the Driver App to indicate their willingness to fulfil Ride-Hailing Services, the Driver App will display the following information:

5.8.1. the components of the applicable Fare (including any Toll Payments);

5.8.2. the requested pick-up location;

5.8.3. the requested destination;

5.8.4. the scheduled pick-up time (if the pick-up is not immediate); and

5.8.5. whether the Customer will pay for the Ride-Hailing Services via the Bolt Platform or in cash.

5.9. Upon a Driver indicating their willingness to fulfil Ride-Hailing Services (and if, applicable, once the

bepalen van de volgorde en/of het tijdstip van dergelijke uitnodigingen):

5.5.2.1. de factoren uiteengezet in sectie [5.5.1](#);

5.5.2.2. andere factoren die gericht zijn op het bespoedigen van de mogelijke organisatie van Ride-hailingdiensten, waaronder de geschatte aankomsttijd van Chauffeurs op de ophaallocatie en of Chauffeurs op dit moment andere Ride-hailingdiensten uitvoeren.

5.6. Indien beschikbaar

5.6.1. Op bepaalde locaties met een grote vraag en een groot aantal onlinegebruikers, zoals luchthavens, kan Bolt een wachtrijsysteem op basis van 'eerst binnen, eerst bediend' invoeren om Chauffeurs uit te nodigen om aan te geven dat ze bereid zijn om Ride-hailingdiensten te verlenen. Wanneer een dergelijk wachtrijsysteem wordt gebruikt, wordt dit aan Chauffeurs getoond in de Chauffeurs-app;

5.6.2. Klanten kunnen tarieven voorstellen aan Dienstverleners ter goedkeuring en Dienstverleners kunnen alternatieve tarieven voorstellen aan Klanten ter goedkeuring;

5.6.3. Chauffeurs kunnen de uitnodigingen die ze ontvangen verfijnen door filters en parameters in te stellen, zoals afstandsradii voor ophaallocaties. De beschikbaarheid van deze functies wordt aan Chauffeurs getoond in de Chauffeurs-app.

5.7. Om de regeling van Ride-hailing diensten te bespoedigen en ongeschikte matches tot een minimum te beperken, kan Bolt rekening houden met omstandigheden waarin eerder aanzienlijke negatieve interacties, feedback of klachten hebben plaatsgevonden tussen een specifieke klant en een specifieke chauffeur.

5.8. Wanneer een Chauffeur via de Chauffeurs-app wordt uitgenodigd om aan te geven dat deze bereid is om Ride-hailingdiensten te verlenen, geeft de Chauffeurs-app de volgende informatie weer:

5.8.1. de componenten van het toepasselijke tarief (inclusief eventuele Tolbetalingen);

5.8.2. de aangevraagde ophaallocatie;

5.8.3. de aangevraagde bestemming;

5.8.4. de geplande ophaaltijd (als het ophalen niet onmiddellijk gebeurt); en

5.8.5. of de klant voor de Ride-hailingdiensten zal betalen via het Bolt-platform of contant.

5.9. Wanneer een Chauffeur aangeeft bereid te zijn om Ride-hailingdiensten te verlenen (en indien van toepassing, zodra de Klant akkoord is gegaan met het

- Customer has agreed to the Driver's proposed Fare), the relevant Customer will:
- 5.9.1. (in accordance with their request) expect the Driver to proceed to the relevant pick-up point without unreasonable delay, or, if applicable, to arrive at the specified time; and
- 5.9.2. agree to pay you a Cancellation Fee in accordance with sections [{5.16}](#) and [{5.17}](#).
- 5.10. By accessing the Bolt Platform pursuant to these Platform Terms, you agree that any agreement for the provision of Ride-Hailing Services made between you and Customers will be made and the Ride-Hailing Services commence upon the relevant Driver indicating their intention willingness to fulfil the Ride-Hailing Services via the Driver App.
- 5.11. If the Ride-Hailing Services commence, the Customer will agree to pay you:
- 5.11.1. the Fare, as displayed in the Driver App prior to commencement of the Ride-Hailing Services or, where applicable to taxi services, in accordance with the fare shown on the vehicle's taximeter; and
- 5.11.2. (if applicable) a Cleaning Fee, in accordance with sections [{5.17}](#) and [{5.18}](#).
- 5.12. You, and any Appointed Drivers acting on your behalf, may decline or refuse to bind you into agreements for Ride-Hailing Services with any Customer at any time, subject only to:
- 5.12.1. the prohibitions relating to safety risks and Discriminatory Behaviour set out in sections [{10.2.1}](#) and [{10.2.2}](#); and
- 5.12.2. the prohibition on excessively cancelling Ride-Hailing Services after indicating a willingness to fulfil them, as set out in section [{10.3.1}](#), which is intended to prevent material or persistent disruption to both the arrangement of Ride-Hailing Services by other Users and the matching of willing Customers and Service Providers by Bolt (as described in section [{5}](#)).
- 5.13. When Ride-Hailing Services have concluded (or otherwise ended), the applicable Fare will be calculated on the basis shown in the Driver App prior to commencement of the Ride-Hailing Services or, where applicable to taxi services, in accordance with the fare shown on the vehicle's taximeter.
- door de Chauffeur voorgestelde Tarief), zal de betreffende Klant:
- 5.9.1. (in overeenstemming met hun verzoek) verwachten dat de Chauffeur zonder onredelijke vertraging naar het betreffende ophaalpunt gaat of, indien van toepassing, op het opgegeven tijdstip arriveert; en
- 5.9.2. akkoord gaan om u Annuleringskosten te betalen volgens de secties [{5.16}](#) en [{5.17}](#).
- 5.10. Door het Bolt-platform te gebruiken overeenkomstig deze Platformvoorwaarden, gaat u ermee akkoord dat elke overeenkomst voor het leveren van Ride-hailingdiensten tussen u en Klanten wordt gesloten en dat de Ride-hailingdiensten van start gaan zodra de betreffende Chauffeur via de Chauffeurs-app aangeeft bereid te zijn de Ride-hailingdiensten te leveren.
- 5.11. Als de Ride-hailingdiensten aanvangen, stemt de Klant ermee in om u het volgende te betalen:
- 5.11.1. het Tarief, zoals weergegeven in de Chauffeurs-app vóór aanvang van de Ride-hailingdiensten of, indien van toepassing op taxidiensten, in overeenstemming met het tarief dat wordt weergegeven op de taximeter van het voertuig; en
- 5.11.1. (indien van toepassing) een Schoonmaakvergoeding, in overeenstemming met secties [{5.17}](#) en [{5.18}](#).
- 5.12. U en alle Aangewezen chauffeurs die namens u rijden, kunnen te allen tijde weigeren om overeenkomsten voor Ride-hailingdiensten aan te gaan met een Klant. Dit is alleen onderhevig aan:
- 5.12.1. de verboden met betrekking tot veiligheidsrisico's en Discriminerend gedrag zoals uiteengezet in secties [{10.2.1}](#) en [{10.2.2}](#); en
- 5.12.2. het verbod op het buitensporig annuleren van Ride-hailingdiensten nadat u heeft aangegeven bereid te zijn deze uit te voeren, zoals uiteengezet in sectie [{10.3.1}](#). Dit verbod is bedoeld om materiële of aanhoudende verstoring van zowel de organisatie van Ride-hailingdiensten door andere gebruikers als de koppeling van geïnteresseerde Klanten en Dienstverleners door Bolt te minimaliseren (zoals beschreven in sectie [{5}](#)).
- 5.13. Wanneer de Ride-hailingdiensten zijn vervuld (of anderszins zijn geëindigd), wordt het toepasselijke Tarief berekend op basis van het bedrag dat vóór aanvang van de Ride-hailingdiensten in de Chauffeurs-app werd weergegeven of, indien van toepassing op taxidiensten, in overeenstemming met het tarief dat op de taximeter van het voertuig wordt weergegeven.

5.14. By providing Ride-Hailing Services, you agree with Bolt that you will not improperly or dishonestly request, or permit others to request, any additional payments from Customers or Passengers in respect of the Ride-Hailing Services that conflict with the terms of your agreement(s) with them. This includes requesting that Passengers pay for Ride-Hailing Services in cash when it has previously been agreed that the Ride-Hailing Services will be paid for via the Bolt Platform and collected by Bolt on your behalf.

Cancellation Fees

5.15. You agree that the applicable Cancellation Fee you may charge a Customer, if the Customer cancels their request (or otherwise fails to enter into an arrangement) for Ride-Hailing Services after expiry of the Cooling-Off Period, shall be 6€ (six euros), or such higher amount as is communicated via the Bolt Platform on a per-Category and/or per-service basis, subject to section [5.16](#).

5.16. Bolt's obligation to collect a Cancellation Fee is conditional upon you having a genuine intention to enter into an agreement to provide the applicable Ride-Hailing Services. Bolt will not collect a Cancellation Fee on your behalf in circumstances where it appears that no genuine intention existed (for example, if no reasonable attempt was made by the Driver to arrive at the pick-up location at the relevant time).

Cleaning Fees

5.17. You may charge a Customer a Cleaning Fee if a vehicle is left soiled, stained or dirty by a Passenger in connection with Ride-Hailing Services requested by that Customer. For this purpose, you appoint Bolt to collect up to 150€ (one hundred and fifty euros) on your behalf, subject to section [5.18](#). In such cases, you must promptly notify us that a Cleaning Fee is payable through the Bolt Platform or by contacting our Support Team. For clarity, this does not prevent you from seeking additional sums directly from Customers, for example in the case of extensive damage, where lawful to do so. You are responsible for ensuring that your vehicle is adequately insured to minimise the impact of any such damage.

5.18. Bolt will not collect a Cleaning Fee on your behalf if you fail to provide sufficient evidence that the vehicle was soiled by the relevant Passenger, or if there is an undue delay in notifying us of the circumstances. We recommend that you obtain photographic evidence and submit all relevant

5.14. Door Ride-hailingdiensten aan te bieden, gaat u er met Bolt mee akkoord dat u geen ongepaste of oneerlijke verzoeken zult doen, of anderen zult toestaan deze te doen, voor extra betalingen aan Klanten of Passagiers met betrekking tot de Ride-hailingdiensten die in strijd zijn met de voorwaarden van uw overeenkomst(en) met hen. Dit omvat het verzoek aan Passagiers om Ride-hailingdiensten contant te betalen wanneer eerder is overeengekomen dat de Ride-hailingdiensten via het Bolt-platform worden betaald en namens u door Bolt worden geïnd.

Annuleringsvergoeding

5.15. U gaat ermee akkoord dat de toepasselijke Annuleringsvergoeding die u een Klant in rekening kunt brengen, indien de Klant zijn verzoek annuleert (of anderszins nalaat een overeenkomst aan te gaan) voor Ride-hailingdiensten na het verstrijken van de Bedenktijd, 6€ (zes euro) zal bedragen, of een hoger bedrag zoals gecommuniceerd via het Bolt-platform 'per Categorie' en/of 'per dienst', met inachtneming van sectie [5.16](#).

5.16. De verplichting van Bolt om een Annuleringsvergoeding in rekening te brengen is afhankelijk van uw oprechte intentie om een overeenkomst aan te gaan voor het leveren van de betreffende Ride-hailingdiensten. Bolt zal geen Annuleringsvergoeding namens u innen in gevallen waarin blijkt dat er geen oprechte intentie bestond (bijvoorbeeld als de Chauffeur geen redelijke poging heeft gedaan om op het afgesproken tijdstip op de ophaallocatie aan te komen).

Schoonmaakvergoeding

5.17. U kunt een klant een Schoonmaakvergoeding in rekening brengen als een voertuig door een Passagier vuil, bevuurd of vervuurd is achtergelaten in verband met door die klant verzochte Ride-hailingdiensten. Voor dit doel machtigt u Bolt om namens u tot 150 € (honderdvijftig euro) te innen, met inachtneming van sectie [5.18](#). In dergelijke gevallen moet u ons onmiddellijk via het Bolt-platform, of door contact op te nemen met ons Ondersteuningsteam, op de hoogte stellen dat er een Schoonmaakvergoeding verschuldigd is. Voor alle duidelijkheid: dit belet u niet om rechtstreeks bij Klanten aanvullende bedragen te vragen, bijvoorbeeld in geval van omvangrijke schade, wanneer dit wettelijk is toegestaan. U bent ervoor verantwoordelijk dat uw voertuig voldoende verzekerd is om de gevolgen van dergelijke schade tot een minimum te beperken.

5.18. Bolt zal namens u geen Schoonmaakvergoeding innen als u onvoldoende bewijs levert dat het voertuig door de betreffende Passagier is vervuurd, of als u ons niet tijdig op de hoogte stelt van de omstandigheden. We raden u aan om fotografisch bewijs te verzamelen en alle relevante informatie zo snel mogelijk aan ons

information to our Support Team as soon as possible, when it is safe to do so.

How payments are collected

5.19. Where a Customer has agreed to make payment via the Bolt Platform, Bolt will collect amounts payable to you under these Platform Terms and forward them to you in accordance with section [\[9\]](#). Where a Customer has agreed to pay for Ride-Hailing Services in cash, you are solely responsible for collecting such payments. Bolt is not obliged to collect or recover any cash payments on your behalf.

Access to Categories

5.20. Bolt may make different Categories available in a market to match: (i) Service Providers able to fulfil services in accordance with a given Category, and (ii) Customers who prefer services provided in accordance with that Category. For example, if an 'electric vehicle' Category is available, Bolt will aim to connect Customers selecting that Category exclusively with Service Providers operating electric vehicles.

5.21. The Categories available to a Driver will depend on factors relevant to each Category and the marketplace (for example, a Driver must use an electric vehicle to access the 'electric vehicle' Category). A Driver's right to access a Category will lapse if the Driver no longer meets the requirements for that Category (see section [\[3.4.4\]](#)).

5.22. For more information on the Categories available in a particular marketplace, please contact our support team.

Access to Ride-Hailing Services Paid in Cash

5.23. To prevent excessive outstanding amounts being payable by you to Bolt, your right to access and review opportunities to provide Ride-Hailing Services paid for by Customers in cash is granted only for so long as your Account Balance does not fall below negative -250€ (minus two hundred and fifty euros), or such other more favourable amount as may be shown to you in the Driver App (see section [\[3.4.5\]](#)).

5.24. If you do not wish to accept payments for Ride-Hailing Services in cash, we can (where available) disable this functionality at your request. Please contact our support team to arrange this. Disabling cash payments may reduce your opportunities to provide Ride-Hailing Services.

Ondersteuningsteam te verstrekken, zodra het veilig is om dit te doen.

De wijze waarop betalingen worden geïnd

5.19. Wanneer een Klant heeft ingestemd met betaling via het Bolt-platform, zal Bolt de bedragen die aan u verschuldigd zijn op grond van deze Platformvoorwaarden innen en deze aan u overmaken in overeenstemming met sectie [\[9\]](#). Wanneer een Klant heeft ingestemd om Ride-hailingdiensten contant te betalen, bent u als enige verantwoordelijk voor het innen van dergelijke betalingen. Bolt is niet verplicht om namens u contante betalingen te innen of te verhalen

Toegang tot Categorieën

5.20. Bolt kan verschillende Categorieën beschikbaar stellen in een markt zodat deze overeenkomen met: (i) Dienstverleners die diensten kunnen leveren in overeenstemming met een bepaalde Categorie, en (ii) Klanten die de voorkeur geven aan diensten die worden geleverd in overeenstemming met die Categorie. Als er bijvoorbeeld een Categorie 'elektrisch voertuig' beschikbaar is, zal Bolt ernaar streven om Klanten die voor die Categorie kiezen uitsluitend in contact te brengen met Dienstverleners die elektrische voertuigen gebruiken.

5.21. De Categorieën die beschikbaar zijn voor een Chauffeur zijn afhankelijk van factoren die relevant zijn voor elke Categorie en de markt (een Chauffeur moet bijvoorbeeld een elektrisch voertuig gebruiken om toegang te krijgen tot de Categorie 'elektrisch voertuig'). Het recht van een Chauffeur op toegang tot een Categorie vervalt als de Chauffeur niet langer voldoet aan de vereisten voor die Categorie (zie sectie [\[3.4.4\]](#)).

5.22. Neem voor meer informatie over de Categorieën die beschikbaar zijn in een bepaalde marktplaats contact op met ons Ondersteuningsteam.

Toegang tot Ride-hailingdiensten die contant worden betaald

5.23. Ter voorkoming van buitensporige openstaande bedragen die u aan Bolt verschuldigd zou kunnen zijn, wordt uw recht op toegang tot en inzage in ritten om door Klanten contant betaalde Ride-hailingdiensten aan te bieden, alleen verleend zolang uw Accountsaldo niet lager is dan -250 € (min tweehonderdvijftig euro), of een ander gunstiger bedrag dat aan u wordt getoond in de Chauffeurs-app (zie sectie [\[3.4.5\]](#)).

5.24. Als u geen contante betalingen voor Ride-hailingdiensten wilt accepteren, kunnen we (indien beschikbaar) deze functionaliteit op uw verzoek uitschakelen. Neem contact op met ons Ondersteuningsteam om dit te regelen. Het uitschakelen van contante betalingen kan uw mogelijkheden om Ride-hailingdiensten te leveren beperken.

Promotions

- 5.25. Bolt may, at its discretion, make promotions available to Service Providers under which Bolt will provide a benefit for their use of the Bolt Platform.
- 5.26. When a promotion is offered by Bolt to Service Providers:
- 5.26.1. Receipt of the benefit is subject to completion of the applicable requirements of that promotion.
- 5.26.2. The promotion is subject to compliance with these Platform Terms. Bolt reserves the right to deny the benefit of any promotion where there has been a breach of these Platform Terms, including where a Driver's behaviour indicates participation in Prohibited Manipulative Conduct.
- 5.26.3. Access to the Bolt Platform will not be conditional on participation in or completion of any promotion.
- 5.26.4. You agree that Bolt may, where available, apply the value of a promotion by reducing the Commission otherwise payable by you to Bolt. This will not reduce the total value of the promotion to you.

6. Appointing Drivers to act on your behalf

Overview

- 6.1. Where available, you may register and appoint individuals as Drivers to fulfil Ride-Hailing Services on your behalf (i.e., 'Appointed Drivers'), in accordance with this section [\[6\]](#).
- 6.2. You are responsible for ensuring that any Appointed Drivers do not act in a manner that would cause you to breach these Platform Terms. You are therefore advised to review this section carefully and assess the suitability of individuals before making any appointments.

Making appointments

- 6.3. To make an appointment, you may use the web-access portal(s) made available by Bolt for this purpose, or you may contact Bolt at {Market email} with the names and contact details of your proposed Appointed Driver(s). Bolt will then confirm whether any additional information is required, depending on the market in which the appointment is being made.
- 6.4. Although Bolt has no general right to veto or refuse the appointment of any suitably qualified individual as an Appointed Driver, an individual may not be registered as an Appointed Driver if Bolt has previously terminated:

Promoties

- 5.25. Bolt kan naar eigen goeddunken promoties beschikbaar stellen aan Dienstverleners, waarbij Bolt een voordeel aanbiedt voor hun gebruik van het Bolt-platform.
- 5.26. Wanneer Bolt een promotie aanbiedt aan Dienstverleners geldt dat:
- 5.26.1. Het recht op voordeel afhankelijk is van het voldoen aan de toepasselijke voorwaarden van die promotie.
- 5.26.2. De promotie onderworpen is aan naleving van deze Platformvoorwaarden. Bolt het recht heeft om het voordeel van een promotie te weigeren wanneer er sprake is van een schending van deze Platformvoorwaarden, inclusief wanneer het gedrag van een Chauffeur wijst op deelname aan Verboden manipulatief gedrag.
- 5.26.3. Toegang tot het Bolt-platform is niet afhankelijk van deelname aan of voltooiing van een promotie.
- 5.26.4. U ermee akkoord gaat dat Bolt, indien beschikbaar, de waarde van een promotie kan toepassen door de Commissie die u anders aan Bolt verschuldigd bent, te verlagen. Dit heeft geen invloed op de totale waarde van de promotie voor u.

6. Chauffeurs aanstellen om namens u te handelen

Overzicht

- 6.1. Indien beschikbaar, kunt u personen registreren en aanwijzen als Chauffeurs om namens u Ride-hailingdiensten te verlenen (d.w.z. 'Aangewezen chauffeurs'), in overeenstemming met deze sectie [\[6\]](#).
- 6.2. U bent ervoor verantwoordelijk dat Aangewezen chauffeurs zich niet gedragen op een manier die ertoe zou leiden dat u deze Platformvoorwaarden schendt. Wij raden u daarom aan deze sectie zorgvuldig te lezen en de geschiktheid van personen te beoordelen voordat u iemand aanwijst.

Aanstellingen doen

- 6.3. Om een aanstelling te doen, kunt u gebruikmaken van de webportal(s) die Bolt voor dit doel ter beschikking stelt, of u kunt contact opnemen met Bolt via {Market email} met de naam en contactgegevens van uw voorgestelde Aangewezen chauffeur. Bolt zal vervolgens bevestigen of er aanvullende informatie nodig is, afhankelijk van de markt waarin de aanstelling wordt gedaan.
- 6.4. Hoewel Bolt geen algemeen recht heeft om zijn veto uit te spreken over of de aanstelling van een geschikt gekwalificeerd persoon als Aangewezen chauffeur te weigeren, kan een persoon niet als Aangewezen Chauffeur worden geregistreerd als Bolt eerder:

- | | |
|---|---|
| <p>6.4.1. its relationship with that individual as a Service Provider due to a material breach of their obligations in these Platform Terms (including any previous version); or</p> <p>6.4.2. another Service Provider's access (in whole or in part) due to that individual's actions or omissions while acting as an appointed driver for that Service Provider, which caused a material breach of that Service Provider's obligations under these Platform Terms (including any previous version).</p> | <p>6.4.1. de relatie met die persoon als Dienstverlener heeft beëindigd vanwege een wezenlijke schending van zijn verplichtingen volgens deze Platformvoorwaarden (inclusief eerdere versies); of</p> <p>6.4.2. de toegang van een andere Dienstverlener (geheel of gedeeltelijk) heeft beëindigd vanwege handelingen of nalatigheden van die persoon tijdens het optreden als Aangewezen chauffeur voor die Dienstverlener, welke een wezenlijke schending van de verplichtingen van die Dienstverlener onder deze Platformvoorwaarden hebben veroorzaakt (inclusief eerdere versies).</p> |
| <p>6.5. The right of any Appointed Driver to access the Bolt Platform to review opportunities to fulfil Ride-Hailing Services on your behalf is granted only for such periods that the Appointed Driver is lawfully able to fulfil Ride-Hailing Services (see section 3.4.1). You must arrange to provide Bolt with copies of documentation to verify that Ride-Hailing Services can be lawfully fulfilled by your proposed Appointed Driver(s), including (where applicable) evidence of their right to work in the relevant market.</p> | <p>6.5. Het recht van een Aangewezen chauffeur op toegang tot het Bolt-platform om mogelijkheden te bekijken om namens u Ride-hailingdiensten te verlenen, wordt alleen verleend voor periodes waarin de Aangewezen chauffeur wettelijk in staat is om Ride-hailingdiensten te verlenen (zie sectie 3.4.1). U moet ervoor zorgen dat Bolt kopieën van documentatie ontvangt om te verifiëren dat de Ride-hailingdiensten rechtmatig kunnen worden uitgevoerd door uw voorgestelde Aangewezen chauffeur(s), inclusief (indien van toepassing) bewijs van hun recht om in de betreffende markt te werken.</p> |
| <p>6.6. If you have any queries on this process, please contact our support team.</p> | <p>6.6. Als u vragen hebt over dit proces, neem dan contact op met ons Ondersteuningsteam.</p> |
| <p><u>Important provisions relating to Appointed Drivers</u></p> | <p><u>Belangrijke bepalingen met betrekking tot Aangewezen chauffeurs</u></p> |
| <p>6.7. When you engage an Appointed Driver, you will continue to be fully responsible for ensuring that your obligations under these Platform Terms are met. All acts and omissions of any Appointed Driver will be treated as though they were your own. It is therefore your responsibility to ensure that any Appointed Driver does not cause you to breach these Platform Terms.</p> | <p>6.7. Wanneer u een Aangewezen chauffeur inschakelt, blijft u volledig verantwoordelijk voor het nakomen van uw verplichtingen onder deze Platformvoorwaarden. Alle handelingen en nalatigheden van een Aangewezen chauffeur worden behandeld alsof ze door u zelf zijn begaan. Het is daarom uw verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat een Aangewezen chauffeur voor u geen overtreding van deze Platformvoorwaarden veroorzaakt.</p> |
| <p>6.8. You acknowledge that you are fully responsible for the following in respect of each Appointed Driver:</p> | <p>6.8. U erkent dat u volledig verantwoordelijk bent voor het volgende met betrekking tot elke Aangewezen chauffeur:</p> |
| <p>6.8.1. agreeing and documenting the terms of their engagement by you, including any terms required under applicable law;</p> | <p>6.8.1. het overeenkomen en documenteren van de voorwaarden van hun aanstelling door u, met inbegrip van alle voorwaarden die vereist zijn krachtens de toepasselijke wetgeving;</p> |
| <p>6.8.2. paying their remuneration;</p> | <p>6.8.2. het betalen van hun vergoeding;</p> |
| <p>6.8.3. the payment of any Commission payable to Bolt (in accordance with section 8);</p> | <p>6.8.3. de betaling van alle aan Bolt verschuldigde commissies (in overeenstemming met sectie 8);</p> |
| <p>6.8.4. compliance with all legal obligations arising from their engagement by you;</p> | <p>6.8.4. de naleving van alle wettelijke verplichtingen die voortvloeien uit hun aanstelling door u;</p> |
| <p>6.8.5. ensuring that the details provided to Bolt in respect of the Appointed Driver are correct and up to date; and</p> | <p>6.8.5. ervoor zorgen dat de aan Bolt verstrekte gegevens met betrekking tot de Aangewezen chauffeur correct en actueel zijn; en</p> |

- 6.8.6. any content uploaded to the Bolt Platform by the Appointed Driver.
- 6.9. In respect of each Appointed Driver:
- 6.9.1. you warrant to Bolt that you have a lawful agreement with the Appointed Driver enabling them to lawfully review, agree to, and fulfil Ride-Hailing Services on your behalf; and
- 6.9.2. you agree that Bolt may contact the Appointed Driver directly from time to time to expedite enquiries relating to rights of access (see sections [\[3.4\]](#) and [\[3.5\]](#)) and investigations into unusual behaviour (see section [\[11\]](#)).
- 6.10. For the avoidance of doubt:
- 6.10.1. save as required by sections [\[6.4\]](#), [\[6.5\]](#), and [\[6.9.1\]](#), Bolt does not impose any restrictions or requirements on the commercial arrangements made between:
- 6.10.1.1. you and your Appointed Drivers; or
- 6.10.1.2. your Appointed Drivers; and
- 6.10.2. nothing in these Platform Terms is intended to prevent any Appointed Driver from providing ride-hailing transportation services outside of the Bolt Platform.

7. Bolt's role as your agent

- 7.1. By accessing the Bolt Platform pursuant to these Platform Terms:
- 7.1.1. you grant us all rights necessary for us to comply with our obligations in these Platform Terms for the duration of our relationship. This includes granting us the rights — and, where applicable, appointing us as your agent with authority — to:
- 7.1.1.1. match you and any Appointed Drivers with Customers, as described in section [\[5\]](#);
- 7.1.1.2. calculate all Fares, including estimated Fares and applicable Toll Payments, payable for Ride-Hailing Services;
- 7.1.1.3. collect Fares, Cancellation Fees, and Cleaning Fees payable to you by Customers and forward such payments to you; and
- 7.1.1.4. issue receipts and/or invoices on your behalf.

- 6.8.6. alle inhoud die door de Aangewezen chauffeur naar het Bolt-platform wordt geüpload.
- 6.9. Met betrekking tot elke Aangewezen chauffeur:
- 6.9.1. u garandeert Bolt dat u een wettige overeenkomst hebt met de Aangewezen chauffeur waardoor deze wettelijk gerechtigd is om namens u ritten te beoordelen, te accepteren en uit te voeren; en
- 6.9.2. u gaat ermee akkoord dat Bolt van tijd tot tijd rechtstreeks contact kan opnemen met de Aangewezen chauffeur om vragen met betrekking tot toegangsrechten te bespoedigen (zie secties [\[3.4\]](#), [\[3.5\]](#)) en ongewoon gedrag te onderzoeken (zie sectie [\[11\]](#)).
- 6.10. Voor alle duidelijkheid:
- 6.10.1. behalve zoals vereist in secties [\[6.4\]](#), [\[6.5\]](#) en [\[6.9.1\]](#), legt Bolt geen beperkingen of vereisten op aan de commerciële afspraken tussen:
- 6.10.1.1. u en uw Aangewezen chauffeurs; of
- 6.10.1.2. uw Aangewezen chauffeurs; en
- 6.10.2. niets in deze Platformvoorwaarden is bedoeld om een Aangewezen chauffeur te verhinderen om ride-hailingvervoersdiensten aan te bieden buiten het Bolt-platform.

7. De rol van Bolt als uw agent

- 7.1. Door het Bolt-platform te gebruiken overeenkomstig deze Platformvoorwaarden:
- 7.1.1. u verleent ons alle rechten die nodig zijn om aan onze verplichtingen in deze Platformvoorwaarden te voldoen gedurende de looptijd van onze relatie. Dit omvat het verlenen van rechten aan ons en, indien van toepassing, het aanstellen van ons als uw agent met bevoegdheid om:
- 7.1.1.1. u en eventuele Aangewezen chauffeurs in contact te brengen met Klanten, zoals beschreven in sectie [\[5\]](#);
- 7.1.1.2. alle Tarieven te berekenen, inclusief geschatte Tarieven en toepasselijke Tolbetalingen, die verschuldigd zijn voor Ride-hailingdiensten;
- 7.1.1.3. de door klanten aan u verschuldigde Tarieven, Annuleringsvergoedingen en Schoonmaakvergoedingen te innen en deze betalingen aan u over te maken; en
- 7.1.1.4. ontvangstbewijzen en/of facturen namens u uit te geven.

- 7.2. In respect of amounts collected, or to be collected, by us on your behalf in connection with these Platform Terms, you agree that payors' payment obligations arising under any agreement for Ride-Hailing Services are deemed fulfilled when the respective payments are made available in our payment accounts.
- 7.3. You agree to provide us with any additional information that we may reasonably require, on request and from time to time, to enable Bolt to efficiently and lawfully fulfil its role as your agent in the applicable market(s) in accordance with these Platform Terms.
- 7.4. Bolt shall issue receipts and/or invoices (as appropriate) on your behalf and in electronic format in respect of amounts payable to you. You agree that we may include on such receipts and invoices details relating to the Ride-Hailing Services, including a breakdown of any applicable fees.

8. Commission

- 8.1. You must pay a Commission to Bolt on all amounts payable to you by Customers in connection with Ride-Hailing Services, including cash payments, except for any Commission-Free Items.
- 8.2. The initial rate(s) of Commission that apply to you will be the most recent rate(s) we made available to you in writing immediately before you registered as a Service Provider on the Bolt Platform.
- 8.3. We may make changes to the rate(s) of Commission that apply to you, from time to time, by {making the new rate(s) available to you in writing at least (15) days prior to the changes taking effect} {providing you with not less than (15) days' prior written notice to that effect}.
- 8.4. All rates of Commission that apply to you are exclusive of any taxes that apply, including value added tax, unless expressly stated otherwise.
- 8.5. Your obligation to pay Commission to Bolt arises at the same time that amounts become payable to you in connection with Ride-Hailing Services.
- 8.6. You agree that Bolt may immediately deduct Commission, and any other amounts payable to Bolt, from any payments collectable by Bolt on your behalf when those payments are made available in our payment accounts.

- 7.2. Met betrekking tot bedragen die door ons namens u zijn geïnd of zullen worden geïnd in verband met deze Platformvoorwaarden, gaat u ermee akkoord dat de betalingsverplichtingen van betalers die voortvloeien uit een overeenkomst voor Ride-hailingdiensten, als vervuld worden beschouwd wanneer de betreffende betalingen beschikbaar zijn op onze betaalrekeningen.
- 7.3. U stemt ermee in om ons op verzoek en van tijd tot tijd alle aanvullende informatie te verstrekken die wij redelijkerwijs nodig kunnen hebben om Bolt in staat te stellen de rol als uw agent in de betreffende markt(en) efficiënt en rechtmatig te vervullen in overeenstemming met deze Platformvoorwaarden.
- 7.4. Bolt zal namens u en in elektronische vorm ontvangstbewijzen en/of facturen (naargelang het geval) uitgeven met betrekking tot de aan u verschuldigde bedragen. U gaat ermee akkoord dat wij op dergelijke ontvangstbewijzen en facturen gegevens met betrekking tot de Ride-hailingdiensten kunnen vermelden, inclusief een specificatie van alle toepasselijke kosten.

8. Commissie

- 8.1. U moet een commissie betalen aan Bolt over alle bedragen die Klanten u verschuldigd zijn in verband met Ride-hailingdiensten, inclusief contante betalingen, met uitzondering van commissievrije items.
- 8.2. De initiële Commissie die op u van toepassing is, is de meest recente commissie die wij u schriftelijk hebben meegedeeld vlak voordat u zich als Dienstverlener op het Bolt-platform registreerde.
- 8.3. Wij kunnen van tijd tot tijd wijzigingen aanbrengen in de Commissiepercentages die op u van toepassing zijn, nadat wij {u ten minste (15) dagen vóór de inwerkingtreding van de wijzigingen schriftelijk op de hoogte hebben gesteld van de nieuwe percentages} {u ten minste (15) dagen van tevoren schriftelijk op de hoogte hebben gesteld van deze wijzigingen}.
- 8.4. Alle Commissiepercentages die op u van toepassing zijn, zijn exclusief eventuele belastingen, waaronder belasting over de toegevoegde waarde, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.
- 8.5. Uw verplichting om commissie aan Bolt te betalen ontstaat op hetzelfde moment dat bedragen aan u betaalbaar worden in verband met Ride-hailingdiensten.
- 8.6. U gaat ermee akkoord dat Bolt onmiddellijk Commissies en andere aan Bolt verschuldigde bedragen mag aftrekken van alle betalingen die Bolt namens u kan innen wanneer deze betalingen beschikbaar komen op onze betaalrekeningen.

9. Provisions relating to payments including when Bolt will forward payments to you

Your Account Balance and our standard payment schedule

9.1. Bolt will arrange to forward payments to you via your Payment Method on a regular basis with reference to your Account Balance, which is calculated (subject to the other provisions of this section [\[9\]](#)) as follows:

9.1.1. The total of:

9.1.1.1. payments arranged to be collected by Bolt on your behalf pursuant to these Platform Terms.

9.1.2. less the total of:

9.1.2.1. all Commission and other amounts payable by you to Bolt pursuant to these Platform Terms; and

9.1.2.2. any payments previously arranged to be made to you by Bolt in accordance with this section [\[9\]](#).

9.2. You agree that Bolt may immediately deduct Commission and any other amounts payable by you to Bolt as soon as they become payable, with the effect that your Account Balance is adjusted to reflect such deductions. You further agree that we may immediately deduct those amounts against sums collected on your behalf.

9.3. If your Account Balance is positive {at the end of each calendar week}, you will be due to receive a payment (subject to the threshold set out in section [\[9.3\]](#) and the other provisions of this section [\[9\]](#)). Bolt will arrange to transfer the sum of your Account Balance to you via bank transfer, calculated as at {relevant day}, and processed for payment on the following {relevant day}.

9.4. For the exclusive purpose of minimising administrative fees relating to payments, you agree that Bolt is not required to forward your Account Balance to you when it is less than 5 € (five euros). In that case, the sum will be retained as part of your Account Balance and become due for payment at a later date when the threshold is exceeded.

9.5. If your Account Balance is negative {at the end of each calendar month}, you will owe sums to Bolt. In that case, you must transfer the relevant payment due to Bolt via bank transfer no later than the fifteenth (15th) day of the following calendar month, using the payment method details that we provide

9. Bepalingen met betrekking tot betalingen, waaronder wanneer Bolt betalingen naar u zal overmaken

Uw Accountsaldo en ons standaard betalingsschema

9.1. Bolt zal ervoor zorgen dat betalingen regelmatig naar u worden overgemaakt via uw Betaalmethode, op basis van uw Accountsaldo, dat (onder voorbehoud van de andere bepalingen van deze sectie [\[9\]](#)) als volgt wordt berekend:

9.1.1. Het totaal van:

9.1.1.1. betalingen die door Bolt namens u worden geïnd overeenkomstig deze Platformvoorwaarden.

9.1.2. minus het totaal van:

9.1.2.1. alle Commissie en andere bedragen die u aan Bolt verschuldigd bent op grond van deze Platformvoorwaarden; en

9.1.2.2. alle betalingen die Bolt eerder met u heeft afgesproken in overeenstemming met deze sectie [\[9\]](#).

9.2. U gaat ermee akkoord dat Bolt onmiddellijk Commissies en andere door u aan Bolt verschuldigde bedragen mag inhouden zodra deze opeisbaar worden, met als gevolg dat uw Accountsaldo wordt aangepast om deze inhoudingen weer te geven. U gaat er verder mee akkoord dat wij deze bedragen onmiddellijk mogen aftrekken van de bedragen die namens u worden geïnd.

9.3. Als uw Accountsaldo {aan het einde van elke kalenderweek} positief is, ontvangt u een betaling (onder voorbehoud van de drempel die is vastgelegd in sectie [\[9.3\]](#) en de overige bepalingen van deze sectie [\[9\]](#)). Bolt zal ervoor zorgen dat het bedrag van uw Accountsaldo via een bankoverschrijving aan u wordt overgemaakt, berekend vanaf {relevante dag} en verwerkt voor betaling op de volgende {relevante dag}.

9.4. Met als enig doel de administratiekosten in verband met betalingen te minimaliseren, gaat u ermee akkoord dat Bolt niet verplicht is om uw Accountsaldo aan u over te maken wanneer dit minder is dan 5€ (vijf euro). In dat geval wordt het bedrag als onderdeel van uw Accountsaldo vastgehouden en moet het op een later tijdstip worden betaald wanneer de drempel wordt overschreden.

9.5. Als uw Accountsaldo {aan het einde van elke kalendermaand} negatief is, bent u een bedrag verschuldigd aan Bolt. In dat geval moet u de betreffende betaling aan Bolt uiterlijk op de vijftiende (15e) dag van de volgende kalendermaand overmaken via een bankoverschrijving, met behulp van de

to you for this purpose. Upon delay with payment, you shall be obliged to pay interest in the amount of 0.04% (zero point zero four percent) of the unpaid amount per day. You are also obliged to cover all costs incurred by Bolt in connection with debt collection activities.

- 9.6. For clarity, you may also receive gratuities ("Tips") from Passengers following the successful completion of Ride-Hailing Services. Tips may only be made through payment methods authorised by Bolt for this purpose. Any Tip paid by a Passengers will not affect the calculation of the Commission and no Commission will be charged on such Tip. Bolt will arrange to forward Tips to you together with other payments under this section [\[9\]](#). You are solely responsible for complying with all tax and accounting obligations applicable to any Tips received.

Requesting an Early Payment

- 9.7. Where available, you may be eligible to request a payment of your earnings before the standard payment time set out in section [\[9.1\]](#) via the Driver App (an 'Early Payment'). The completion time of the Early Payment transfer will depend on the timing of your request (e.g., whether it is made within working hours) and on the timing and capabilities of the payment service providers involved.
- 9.8. Early Payment requests:
- 9.8.1. may only be made against a positive Account Balance;
 - 9.8.2. may only concern earnings for services you have successfully completed and that appear as due in your Account Balance in the Driver App, provided your account is active and not suspended; and
 - 9.8.3. when fulfilled, will reduce the sums otherwise due to you under the standard payment schedule set out in section [\[9.1\]](#).
- 9.9. Each Early Payment may be subject to a fee, which (if applicable) will be shown to you in advance in the Driver App. By requesting an Early Payment, you agree that any applicable fee will be deducted from your Account Balance.
- 9.10. Eligibility for Early Payments is conditional on your ongoing compliance with these General Terms — including the provisions governing regular payout eligibility — and on Bolt not having detected any irregular activity associated with your account. Bolt

betalingsgegevens die wij u hiervoor verstrekken. Bij te late betaling bent u verplicht om een rente van 0,04% (nul komma nul vier procent) van het openstaande bedrag per dag te betalen. U bent ook verplicht om alle kosten te vergoeden die Bolt maakt in verband met incasso-activiteiten.

- 9.6. Voor alle duidelijkheid: u kunt ook Fooien ('Fooien') ontvangen van Passagiers na het voltooien van Ride-hailingdiensten. Fooien kunnen alleen worden gegeven via betaalmethoden die door Bolt voor dit doel zijn goedgekeurd. Eventuele Fooien die door Passagiers worden gegeven, hebben geen invloed op de berekening van de Commissie en er wordt geen Commissie in rekening gebracht over dergelijke Fooien. Bolt zal ervoor zorgen dat Fooien samen met andere betalingen onder deze sectie [\[9\]](#) naar u worden overgemaakt. U bent zelf verantwoordelijk voor het voldoen aan alle fiscale en boekhoudkundige verplichtingen die van toepassing zijn op ontvangen Fooien.

Vroegtijdige betaling aanvragen

- 9.7. Indien beschikbaar, komt u mogelijk in aanmerking om een betaling van uw verdiensten aan te vragen vóór de standaard betalingstermijn zoals uiteengezet in sectie [\[9.1\]](#) via de Chauffeurs-app (een 'Vroegtijdige betaling'). De voltooiingstijd van de Vroegtijdige betalingstransactie is afhankelijk van het tijdstip van uw verzoek (bijvoorbeeld of het binnen de werkuren is ingediend) en van het tijdstip en de mogelijkheden van de betrokken betalingsdienstaanbieders.
- 9.8. Verzoeken om Vroegtijdige betaling:
- 9.8.1. kunnen alleen worden uitgevoerd als het Accountsaldo positief is;
 - 9.8.2. kunnen alleen betrekking hebben op inkomsten voor diensten die u met goed gevolg hebt voltooid en die als verschuldigd worden weergegeven in uw Accountsaldo in de Chauffeurs-app, op voorwaarde dat uw account actief en niet opgeschort is; en
 - 9.8.3. indien ingewilligd, worden de bedragen in mindering gebracht op het totaal dat anders aan u verschuldigd zou zijn volgens het standaard betalingsschema zoals uiteengezet in sectie [\[9.1\]](#).
- 9.9. Voor elke Vroegtijdige betaling kunnen kosten in rekening worden gebracht, die (indien van toepassing) vooraf in de Chauffeurs-app worden weergegeven. Door een Vroegtijdige betaling aan te vragen, gaat u ermee akkoord dat eventuele toepasselijke kosten van uw Accountsaldo worden afgeschreven.
- 9.10. Het in aanmerking komen voor Vroegtijdige betalingen is afhankelijk van uw voortdurende naleving van deze Algemene voorwaarden, inclusief de bepalingen met betrekking tot het in aanmerking komen voor reguliere uitbetalingen, en van het feit dat

may, where commercially reasonable and with reasonable notice, change the requirements for Early Payments or partly or fully suspend their availability (for example if it detects irregular activity on your account).

Your Payment Method

9.11. You must ensure that the details you provide to us in respect of your Payment Method relate to a local bank account (or another type of payment account acceptable to Bolt) in your name and ensure they remain accurate and up to date.

9.12. When you update your Payment Method details, it may take several days for the administrative changes to take effect. We therefore recommend that you update your Payment Method details as soon as possible.

9.13. If we are unable to fulfil our obligation to make payments due to you because your Payment Method details (or other information provided to us) are incorrect, outdated or are otherwise not permitted by these Platform Terms:

9.13.1. we will hold such payments on our account for a maximum of one hundred and eighty (180) calendar days from the date the payment was first due; and

9.13.2. if you do not provide us with updated information within that period which enables us to complete the payment, your claim to the unpaid amounts shall expire and we will be released from our payment obligation.

Other important information relating to payments

9.14. Any representation of your Account Balance by Bolt is made without prejudice to any sums payable by you to Bolt under section [14](#) ('Your liability').

9.15. By agreeing to these Platform Terms, you agree to receive receipts and invoices from us in an electronic format.

9.16. Bolt is not responsible for, and cannot guarantee, any payments made by third parties. Accordingly, we are not obliged to pay you any amounts that we are unable to collect on your behalf for reasons outside of Bolt's control (for example, where a payor's payment method fails). All Ride-Hailing Services are therefore provided by you at your own financial risk.

9.17. In the event of a failed payment, we will offer you reasonable assistance in procuring the amounts due to you from the relevant payor. If Bolt is able to

Bolt geen onregelmatige activiteiten in verband met uw account heeft geconstateerd. Bolt kan, indien commercieel redelijk en met een redelijk kennisgevingstermijn, de vereisten voor Vroegtijdige betalingen wijzigen of deze geheel of gedeeltelijk opschorten (bijvoorbeeld als het onregelmatige activiteiten op uw account detecteert).

Uw betaalmethode

9.11. U moet ervoor zorgen dat de gegevens die u ons verstrekt met betrekking tot uw Betaalmethode betrekking hebben op een lokale bankrekening (of een ander type betaalrekening dat door Bolt wordt geaccepteerd), op uw naam staat en ervoor zorgen dat deze gegevens correct en actueel blijven.

9.12. Wanneer u de gegevens van uw Betaalmethode bijwerkt, kan het enkele dagen duren voordat de administratieve wijzigingen van kracht worden. We raden u daarom aan om de gegevens van uw Betaalmethode zo snel mogelijk bij te werken.

9.13. Als wij niet in staat zijn om onze betalingsverplichtingen jegens u na te komen omdat de gegevens van uw Betaalmethode (of andere aan ons verstrekte informatie) onjuist, verouderd of anderszins niet toegestaan zijn volgens deze Platformvoorwaarden:

9.13.1. houden wij dergelijke betalingen maximaal honderdtachtig (180) kalenderdagen vanaf de datum waarop de betaling voor het eerst verschuldigd was op onze rekening vast; en

9.13.2. als u ons binnen deze termijn geen bijgewerkte informatie verstrekt waarmee wij de betaling kunnen voltooien, vervalt uw aanspraak op de onbetaalde bedragen en zijn wij ontheven van onze betalingsverplichting.

Andere belangrijke informatie met betrekking tot betalingen

9.14. Elke weergave van uw Accountsaldo door Bolt gebeurt zonder afbreuk te doen aan de bedragen die u aan Bolt verschuldigd bent op grond van sectie [14](#) ('Uw aansprakelijkheid').

9.15. Door akkoord te gaan met deze Platformvoorwaarden, gaat u ermee akkoord om ontvangstbewijzen en facturen van ons in elektronische vorm te ontvangen.

9.16. Bolt is niet verantwoordelijk voor en staat niet garant voor betalingen door derden. Bijgevolg zijn wij niet verplicht om u bedragen te betalen die wij om redenen buiten de controle van Bolt niet namens u kunnen innen (bijvoorbeeld wanneer de betaalmethode van een betaler niet werkt). Alle Ride-hailingdiensten worden daarom door u op eigen financiële risico aangeboden.

9.17. In geval van een mislukte betaling zullen wij u redelijke hulp bieden bij het verhalen van de aan u verschuldigde bedragen op de betreffende betaler. Als

collect such payment on your behalf, we will credit it to your Account Balance.

9.18. Payments to you, and related functionalities, may from time to time be interrupted, suspended, or limited due to maintenance or technical errors.

9.19. In the event of an overpayment to you, or any similar payment collection or charging error:

9.19.1. you agree that Bolt may take reasonable steps to rectify the error, including by reducing your Account Balance or by deducting any amount erroneously transferred to you from your future Account Balance; and

9.19.2. unless the error is otherwise rectified, you agree to return any overpayments to Bolt as soon as we notify you of the error (and in any event within seven (7) calendar days of notification).

9.20. Bolt reserves the right to cancel, suspend, limit, or refuse payments to you, or collections to be made on your behalf, if Bolt has reasonable grounds to suspect that such payments or collections would be in error or unlawful, relate to Prohibited Manipulative Conduct, or relate to any other use of the Bolt Platform that is unlawful, illegal, or prohibited by international sanctions.

9.21. Where possible, Bolt will try to contact you in advance to inform you of the occurrence of any issues referred to in sections [{9.17}](#) to [{9.20}](#) (inclusive) and, where applicable, attempt to resolve them, unless prohibited from doing so by regulatory or legal requirements, or unless Bolt has been advised by a competent authority, payment service provider, or legal adviser not to do so.

9.22. Bolt shall share relevant information about you and your economic activities conducted via the Bolt Platform with tax authorities in accordance with the reporting rules for digital platforms set out in Council Directive (EU) 2021/514 of 22 March 2021, amending Directive 2011/16/EU on administrative cooperation in the field of taxation (DAC7). You acknowledge and accept that this reporting will take place as part of Bolt's legal obligations.

het Bolt lukt om een dergelijke betaling namens u te innen, zullen we deze bijschrijven op uw Accountsaldo.

9.18. Betalingen aan u en aanverwante functionaliteiten kunnen van tijd tot tijd worden onderbroken, opgeschort of beperkt als gevolg van onderhoud of technische fouten.

9.19. In geval van een te hoge betaling aan u, of een soortgelijke fout bij het innen of aanrekenen van betalingen:

9.19.1. u gaat ermee akkoord dat Bolt redelijke maatregelen mag nemen om de fout te corrigeren, waaronder het verlagen van uw Accountsaldo of het aftrekken van elk bedrag dat ten onrechte aan u is overgemaakt van uw toekomstige Accountsaldo; en

9.19.2. tenzij de fout op een andere manier wordt gecorrigeerd, stemt u ermee in om eventuele te veel betaalde bedragen aan Bolt terug te betalen zodra wij u op de hoogte stellen van de fout (en in ieder geval binnen zeven (7) kalenderdagen na kennisgeving).

9.20. Bolt behoudt zich het recht voor om betalingen aan u of incasso's namens u te annuleren, op te schorten, te beperken of te weigeren, indien Bolt gegronde redenen heeft om te vermoeden dat dergelijke betalingen of incasso's onjuist of onwettig zijn, verband houden met Verboden manipulatief gedrag of verband houden met enig ander gebruik van het Bolt-platform dat onwettig, illegaal of verboden is volgens internationale sancties.

9.21. Waar mogelijk zal Bolt proberen om vooraf contact met u op te nemen om u te informeren over het optreden van problemen zoals bedoeld in secties [{9.17}](#) tot en met [{9.20}](#) en, indien van toepassing, proberen deze op te lossen, tenzij dit verboden is op grond van wettelijke of regelgevende bepalingen, of tenzij Bolt door een bevoegde autoriteit, betalingsdienstaanbieder of juridisch adviseur is geadviseerd dit niet te doen.

9.22. Bolt zal relevante informatie over u en uw economische activiteiten die via het Bolt-platform worden uitgevoerd, delen met de belastingautoriteiten in overeenstemming met de rapportageregels voor digitale platforms zoals vastgelegd in Richtlijn (EU) 2021/514 van de Raad van 22 maart 2021 tot wijziging van Richtlijn 2011/16/EU betreffende de administratieve samenwerking op het gebied van de belastingen (DAC7). U erkent en aanvaardt dat deze rapportage plaatsvindt in het kader van de wettelijke verplichtingen van Bolt.

10. General prohibitions

10. Algemene verboden

- 10.1. You must not use, or permit the use of, the Bolt Platform to engage in, or for any purpose connected with:
- 10.1.1. any unlawful or illegal activity — including the sharing of content, data, or items prohibited under applicable law, or the unlawful processing of personal data; or
 - 10.1.2. any Prohibited Manipulative Conduct.
- 10.2. During all Service Request Periods, you must not — and must ensure, in respect of each such period, that any Appointed Driver who has indicated an intention to fulfil the applicable Ride-Hailing Services on your behalf does not:
- 10.2.1. create unnecessary safety risks for other Users, including:
 - 10.2.1.1. driving in violation of traffic laws or road safety standards issued by regulatory authorities;
 - 10.2.1.2. unnecessarily exposing Users to weapons or other dangerous items;
 - 10.2.1.3. using vehicles that are unsafe due to poor condition; or
 - 10.2.1.4. otherwise acting in a manner that recklessly disregards the safety of other Users;
 - 10.2.2. engage in or encourage:
 - 10.2.2.1. any violent, aggressive or threatening behaviour;
 - 10.2.2.2. any Discriminatory Behaviour;
 - 10.2.3. cause significant and unnecessary safety concerns or discomfort for other Users, including:
 - 10.2.3.1. unwanted contact or sexual advances that makes others feel unsafe or uncomfortable;
 - 10.2.3.2. inviting or allowing individuals unknown to Passengers to enter vehicles during Ride-Hailing Services; or
 - 10.2.3.3. persistently exposing others to unpleasant and objectionable conditions, such as soiled seating or offensive odours.
- 10.3. The proper functioning of the Bolt Platform depends on all Users acting in 'good faith' and with reasonable consideration for others. Accordingly, you must not use the Bolt Platform, or allow the use of it, in any way that significantly or persistently disrupts, interferes with, or delays the arrangement
- 10.1. U mag het Bolt-platform niet gebruiken of toestaan dat het wordt gebruikt voor activiteiten of doeleinden die verband houden met:
- 10.1.1. elke onwettige of illegale activiteit, met inbegrip van het delen van inhoud, gegevens of items die krachtens de toepasselijke wetgeving verboden zijn, of de onwettige verwerking van persoonsgegevens; of
 - 10.1.2. elk Verboden manipulatief gedrag.
- 10.2. Tijdens alle Serviceaanvraagperiodes mag u, en moet u ervoor zorgen dat, met betrekking tot elke dergelijke periode, elke Aangewezen chauffeur die heeft aangegeven namens u de toepasselijke Ride-hailingdiensten te willen uitvoeren:
- 10.2.1. geen onnodige veiligheidsrisico's voor andere Gebruikers zal creëren, waaronder:
 - 10.2.1.1. de verkeersregels of verkeersveiligheidsnormen overtreden die zijn vastgesteld door regelgevende instanties;
 - 10.2.1.2. Gebruikers onnodig blootstellen aan wapens of andere gevaarlijke voorwerpen;
 - 10.2.1.3. voertuigen gebruiken die onveilig zijn vanwege hun slechte staat; of
 - 10.2.1.4. anderszins handelen op een manier die roekeloos voorbijgaat aan de veiligheid van andere Gebruikers;
 - 10.2.2. zich niet zal bezighouden met of niet zal aanmoedigen tot:
 - 10.2.2.1. elk gewelddadig, agressief of bedreigend gedrag;
 - 10.2.2.2. elk Discriminerend gedrag;
 - 10.2.3. geen aanzienlijke en onnodige veiligheidsrisico's of ongemak voor andere Gebruikers zal veroorzaken, waaronder:
 - 10.2.3.1. ongewenst contact of seksuele toenaderingen waardoor anderen zich onveilig of ongemakkelijk voelen;
 - 10.2.3.2. personen die onbekend zijn bij Passagiers uitnodigen of toestaan om tijdens Ride-hailingdiensten het voertuig binnen te gaan; of
 - 10.2.3.3. anderen voortdurend blootstellen aan onaangename en verwerpelijke omstandigheden, zoals bevuilde zitplaatsen of onaangename geuren.
- 10.3. De goede werking van het Bolt-platform is ervan afhankelijk dat alle Gebruikers 'te goeder trouw' handelen en redelijk rekening houden met anderen. Bijgevolg mag u het Bolt-platform niet gebruiken, of het gebruik ervan toestaan, op een manier die de organisatie van Ride-hailingdiensten door andere

- of Ride-Hailing Services by other Users, or the matching of willing Customers and Service Providers by Bolt (as described in section [5](#)), including by:
- 10.3.1. excessively cancelling Ride-Hailing Services after indicating a willingness to fulfil them;
 - 10.3.2. excessively remaining 'online' in the Driver App during periods of inactivity;
 - 10.3.3. persistently delaying the cancellation of Ride-Hailing Services after deciding not to fulfil them;
 - 10.3.4. asking Customers to cancel Ride-Hailing Services, instead of cancelling them properly through the Driver App, after deciding not to fulfil them; or
 - 10.3.5. (without prejudice to your right, and the right of Appointed Drivers, to decline or refuse services as is set out in section [5.12](#)) otherwise engaging with the Driver App in a manner that is inconsistent with a genuine, good faith intention to review, and where applicable fulfil, Ride-Hailing Service requests.
- 10.4. You must not provide, or allow the provision of, any information via the Bolt Platform that is misleading, false, unlawful or illegal.
- 10.5. You must not allow any person to access the Bolt Platform using login details that do not match the information provided to Bolt in connection with sections [3.4.1](#) ('eligibility to lawfully fulfil services'), [3.4.2](#) ('photographic identity'), [4.1](#) ('personal information') or [6.5](#) ('information relating to Appointed Drivers').
- 10.6. You must not participate in, or allow, any attempt to:
- 10.6.1. falsify, manipulate, scrape, index or mine any data made available through the Bolt Platform;
 - 10.6.2. tamper with, mislead, or breach the security systems of the Bolt Platform;
 - 10.6.3. modify, jailbreak, decompile, reverse engineer or otherwise attempt to obtain the source code of any part of the Bolt Platform;
 - 10.6.4. access the Bolt Platform through any means other than those expressly provided and permitted via Bolt's official applications, websites or other software; or
- Gebruikers, of de afstemming van geïnteresseerde Klanten en Dienstverleners door Bolt, aanzienlijk of voortdurend verstoort, belemmert of vertraagt (zoals beschreven in sectie [5](#)). Door bijvoorbeeld:
- 10.3.1. Ride-hailingdiensten buitensporig te annuleren nadat men zich bereid heeft getoond om deze uit te voeren;
 - 10.3.2. te lang 'online' te blijven in de Chauffeurs-app tijdens periodes van inactiviteit;
 - 10.3.3. voortdurend de annulering van Ride-hailingdiensten uit te stellen nadat is besloten deze niet uit te voeren;
 - 10.3.4. klanten vragen om ritten te annuleren in plaats van deze op de juiste manier te annuleren via de Chauffeurs-app, nadat ze hebben besloten deze niet uit te voeren; of
 - 10.3.5. (zonder afbreuk te doen aan uw recht en het recht van Aangewezen chauffeurs om diensten te weigeren of af te wijzen, zoals uiteengezet in sectie [5.12](#)) anderszins gebruik te maken van de Chauffeurs-app op een manier die niet in overeenstemming is met een oprechte, eerlijke intentie om verzoeken voor Ride-hailingdiensten te beoordelen en, indien van toepassing, uit te voeren.
- 10.4. U mag via het Bolt-platform geen informatie verstrekken of toestaan dat er informatie wordt verstrekt die misleidend, onjuist, onwettig of illegaal is.
- 10.5. U mag niemand toegang geven tot het Bolt-platform met inloggegevens die niet overeenkomen met de informatie die aan Bolt is verstrekt in verband met de secties [3.4.1](#) ('geschiktheid om diensten rechtmatig te verlenen'), [3.4.2](#) ('identiteitsbewijs met foto'), [4.1](#) ('persoonlijke informatie') of [6.5](#) ('informatie met betrekking tot Aangewezen chauffeurs').
- 10.6. U mag niet deelnemen aan of toestemming geven voor pogingen om:
- 10.6.1. gegevens die via het Bolt-platform beschikbaar worden gesteld, te vervalsen, manipuleren, scrapen, indexeren of te mijnen;
 - 10.6.2. te knoeien met, misleiden of inbreuk maken op de beveiligingssystemen van het Bolt-platform;
 - 10.6.3. het Bolt-platform of enig onderdeel daarvan te wijzigen, jailbreak uit te voeren, te decompileren, te reverse-engineeren of op andere wijze te trachten de broncode ervan te achterhalen;
 - 10.6.4. toegang te verkrijgen tot het Bolt-platform via andere middelen dan die welke uitdrukkelijk worden aangeboden en zijn

- 10.6.5. engage in any other use of the Bolt Platform that is likely to have a significant negative impact to its integrity or reputation.
- 10.7. For the avoidance of doubt, the prohibition of Discriminatory Behaviour set out in section [10.2.2](#) does not restrict your right, or the right of any Appointed Driver, to decline requests or disengage from interactions for legitimate and lawful reasons.
- 10.8. Bolt has a zero-tolerance policy towards aggressive, intimidating or manipulative behaviour. You must not, and must not allow any Appointed Drivers to, threaten, intimidate, dishonestly manipulate or otherwise abuse any employees, partners or agents of Bolt.
- 10.6.5. het Bolt-platform te gebruiken op een andere manier die waarschijnlijk een aanzienlijke negatieve invloed heeft op de integriteit of reputatie ervan.
- 10.7. Voor alle duidelijkheid: het verbod op Discriminerend gedrag zoals uiteengezet in sectie [10.2.2](#) beperkt niet uw recht, of het recht van een Aangewezen chauffeur, om verzoeken te weigeren of interacties te beëindigen om legitieme en wettige redenen.
- 10.8. Bolt hanteert een 'zero tolerance'-beleid ten aanzien van agressief, intimiderend of manipulatief gedrag. U mag geen werknemers, partners of vertegenwoordigers van Bolt bedreigen, intimideren, manipuleren of anderszins misbruiken, en u mag ook geen Aangewezen chauffeurs toestaan dit te doen.

11. Investigations into unusual behaviour

- 11.1. If Bolt becomes aware of information indicating a potential breach of these Platform Terms, you must arrange for all necessary cooperation with Bolt's reasonable investigations without undue delay.
- 11.2. You acknowledge that Bolt may request feedback from Users to assist in detecting non-compliance with these Platform Terms.
- 11.3. Bolt reserves the right to report any unlawful, unusual or suspicious activities to relevant law enforcement agencies or regulatory authorities without providing notice to you or any other party.
- 11.4. Bolt may be required to disclose confidential information in accordance with applicable laws, court orders or regulatory investigations.

12. How access to the Bolt Platform may be temporarily suspended

- 12.1. Bolt is entitled, with immediate effect, to temporarily suspend or restrict access, in whole or in part, to any aspect of the Bolt Platform associated with your account:
- 12.1.1. if there has been a breach of your obligations under these Platform Terms by you or by any of your Appointed Drivers;
- 12.1.2. where Bolt is conducting an investigation relating to:

11. Onderzoek naar ongewoon gedrag

- 11.1. Als Bolt kennisneemt van informatie die wijst op een mogelijke schending van deze Platformvoorwaarden, moet u zonder onnodige vertraging alle nodige medewerking verlenen aan het redelijke onderzoek van Bolt.
- 11.2. U aanvaardt dat Bolt feedback van Gebruikers kan vragen om te helpen bij het opsporen van niet-naleving van deze Platformvoorwaarden.
- 11.3. Bolt behoudt zich het recht voor om onwettige, ongebruikelijke of verdachte activiteiten te melden aan relevante wetshandavingsinstanties of regelgevende autoriteiten zonder u of enige andere partij hiervan op de hoogte te stellen.
- 11.4. Bolt kan verplicht worden om vertrouwelijke informatie openbaar te maken in overeenstemming met toepasselijke wetgeving, gerechtelijke bevelen of onderzoeken door regelgevende instanties.

12. Toegang tot het Bolt-platform kan tijdelijk worden opgeschort

- 12.1. Bolt heeft het recht om met onmiddellijke ingang de toegang tot alle aspecten van het Bolt-platform die verband houden met uw account geheel of gedeeltelijk tijdelijk op te schorten of te beperken:
- 12.1.1. als u of een van uw Aangewezen chauffeurs uw verplichtingen onder deze Platformvoorwaarden niet is nagekomen;
- 12.1.2. wanneer Bolt een onderzoek uitvoert met betrekking tot:

12.1.2.1. Bolt's legal or regulatory obligations; or	12.1.2.1. de wettelijke of reglementaire verplichtingen van Bolt; of
12.1.2.2. a suspected breach of these Platform Terms, in which case the relevant access will be suspended for the duration of the investigation only;	12.1.2.2. een vermoedelijke schending van deze Platformvoorwaarden, in welk geval de betreffende toegang alleen voor de duur van het onderzoek wordt opgeschort;
12.1.3. if you and/or your Appointed Drivers fail to verify their identity and/or log-in credentials;	12.1.3. als u en/of uw Aangewezen chauffeurs nalaten hun identiteit en/of inloggegevens te verifiëren;
12.1.4. if Bolt needs to make changes to comply with laws or regulations;	12.1.4. als Bolt wijzigingen moet aanbrengen om te voldoen aan wet- of regelgeving;
12.1.5. to deal with urgent technical problems, changes, or upgrades; or	12.1.5. om dringende technische problemen op te lossen, of wijzigingen en upgrades door te voeren; of
12.1.6. if Bolt needs to take urgent precautions to protect against:	12.1.6. als Bolt dringende voorzorgsmaatregelen moet nemen om zich te beschermen tegen:
12.1.6.1. imminent danger(s) to Users;	12.1.6.1. onmiddellijk gevaar voor Gebruikers;
12.1.6.2. cybersecurity risks (including malware, spam, or data breaches);	12.1.6.2. cyberbeveiligingsrisico's (waaronder malware, spam of datalekken);
12.1.6.3. suspected unlawful or illegal activity; or	12.1.6.3. vermoedelijke onwettige of illegale activiteiten; of
12.1.6.4. other significant harm to the integrity or reputation of the Bolt Platform.	12.1.6.4. andere aanzienlijke schade aan de integriteit of reputatie van het Bolt-platform.
12.2. Bolt will try to contact you in advance of any such suspension, unless there is an urgent issue, an emergency, or another appropriate reason, including:	12.2. Bolt zal proberen om voorafgaand aan een dergelijke opschorting contact met u op te nemen, tenzij er sprake is van een dringende kwestie, een noodgeval of een andere gegronde reden, waaronder:
12.2.1. health and safety concerns;	12.2.1. zorgen op het gebied van gezondheid en veiligheid;
12.2.2. material or repeated breaches of these Platform Terms; or	12.2.2. materiële of herhaalde schendingen van deze Platformvoorwaarden; of
12.2.3. where we are unable, or are advised not to do so, for regulatory or legal reasons.	12.2.3. wanneer wij dit om wettelijke of regelgevende redenen niet kunnen of mogen doen.
12.3. While your access is restricted or suspended, you will (where available) be able to access historical details relating to the Ride-Hailing Services you have provided via the Bolt Platform.	12.3. Terwijl uw toegang is beperkt of opgeschort, kunt u (indien beschikbaar) toegang krijgen tot historische gegevens met betrekking tot de Ride-hailingdiensten die u via het Bolt-platform hebt geleverd.
12.4. If Bolt suspends your access to the Bolt Platform, you may submit a complaint or request a review of the decision in accordance with our internal complaint handling rules (see section 16.8).	12.4. Als Bolt uw toegang tot het Bolt-platform opschort, kunt u een klacht indienen of om herziening van het besluit verzoeken in overeenstemming met onze interne regels voor klachtenafhandeling (zie sectie 16.8).

13. How our relationship may end

13. Beëindiging van onze relatie

- 13.1. You may terminate your relationship with Bolt under these Platform Terms immediately and at any time by giving Bolt notice in writing to that effect.
- 13.2. Bolt may terminate its relationship with you, either entirely or in relation to a specific feature or type of access, as follows:
- 13.2.1. by giving you at least thirty (30) days' notice in writing to that effect, together with Bolt's reasons for doing so; or
- 13.2.2. immediately, by issuing written notice to you to that effect, if:
- 13.2.2.1. a new law, regulation, or obligation comes into force (or similar circumstances beyond Bolt's control) requiring Bolt to terminate the provision of all or part of the Bolt Platform immediately or on less than thirty (30) days' notice;
- 13.2.2.2. Bolt is exercising its right to terminate for an imperative reason pursuant to national law;
- 13.2.2.3. there is a material breach of these Platform Terms; or
- 13.2.2.4. there are repeated breaches of these Platform Terms.
- 13.3. Where required to do so, Bolt will provide you with a statement of reasons for any termination under section [13.2](#), except to the extent that we are unable to do so or are advised not to do so for regulatory or legal reasons.
- 13.4. Upon termination of these Platform Terms:
- 13.4.1. in full, you and any Appointed Drivers will no longer have the right to access the Bolt Platform; or
- 13.4.2. in respect of a specific feature or access, you and/or the relevant Appointed Drivers (as applicable) will no longer have the right to access the part(s) of the Bolt Platform relating to that feature or access.
- 13.5. Termination of these Platform Terms will not affect any accrued rights or obligations existing at the time of termination.
- 13.6. If Bolt terminates your access to the Bolt Platform, you may submit a complaint or request a review of
- 13.1. U kunt uw relatie met Bolt onder deze Platformvoorwaarden onmiddellijk en op elk moment beëindigen door Bolt hiervan schriftelijk in kennis te stellen.
- 13.2. Bolt kan de relatie met u, volledig of met betrekking tot een specifieke functie of type toegang, als volgt beëindigen:
- 13.2.1. door u hiervan ten minste dertig (30) dagen van tevoren schriftelijk op de hoogte te stellen, samen met de redenen van Bolt hiervoor; of
- 13.2.2. onmiddellijk, door u hiervan schriftelijk op de hoogte te stellen, indien:
- 13.2.1.1. een nieuwe wet, regelgeving of verplichting van kracht wordt (of soortgelijke omstandigheden buiten de controle van Bolt) waardoor Bolt verplicht is om de levering van het Bolt-platform geheel of gedeeltelijk onmiddellijk of met een opzegtermijn van minder dan dertig (30) dagen te beëindigen;
- 13.2.1.2. Bolt gebruikmaakt van het recht om de overeenkomst te beëindigen om een dwingende reden overeenkomstig de nationale wetgeving;
- 13.2.1.3. er sprake is van een wezenlijke schending van deze Platformvoorwaarden; of
- 13.2.1.4. er herhaaldelijk sprake is van schendingen van deze Platformvoorwaarden.
- 13.3. Indien dit vereist is, zal Bolt u een verklaring verstrekken met de redenen voor elke beëindiging op grond van sectie [13.2](#), behalve voor zover wij hiertoe niet in staat zijn of hiertoe niet geadviseerd worden om wettelijke of reglementaire redenen.
- 13.4. Bij beëindiging van deze Platformvoorwaarden:
- 13.4.1. indien volledig, hebben u en eventuele Aangewezen chauffeurs niet langer het recht op toegang tot het Bolt-platform; of
- 13.4.2. met betrekking tot een specifieke functie of toegang, hebben u en/of de betreffende Aangewezen chauffeurs (indien van toepassing) niet langer het recht op toegang tot het deel of de delen van het Bolt-platform die betrekking hebben op die functie of toegang.
- 13.5. Beëindiging van deze Platformvoorwaarden heeft geen invloed op de opgebouwde rechten of verplichtingen die op het moment van beëindiging bestaan.
- 13.6. Als Bolt uw toegang tot het Bolt-platform beëindigt, kunt u een klacht indienen of om herziening van het besluit verzoeken in overeenstemming met

the decision in accordance with our internal complaint handling rules (see section [16.8](#)).

- 13.7. For the avoidance of doubt, the following sections of these Platform Terms will continue to apply at all times, including after the termination of all or part of our relationship: [7](#) (the scope of Bolt's role as your agent), [8](#) (commission), [9](#) (payments), [14](#) (your liability), [15](#) (our liability), [16](#) (intellectual property, notices, disputes, our partners and affiliates, tax, interpretation and jurisdiction) and [17](#) (glossary of defined terms).

14. Your liability

- 14.1. To the maximum extent permitted by law, you agree to indemnify and fully reimburse Bolt for any claims, losses, liabilities, and costs (including the costs of Bolt's professional advisors and enforcement agents) incurred as a result of your use of the Bolt Platform, including in connection with:

- 14.1.1. any breach of your obligations under these Platform Terms;
- 14.1.2. property damage or monetary loss;
- 14.1.3. loss of profit, business, revenue, contracts, contacts, goodwill, reputation, or anticipated savings;
- 14.1.4. any loss arising from the interruption or use of the Bolt Platform;
- 14.1.5. loss of, damage to, or inaccuracy of data;
- 14.1.6. any other type of indirect or consequential loss or damage (for example, losses that could not reasonably have been foreseen at the beginning of our relationship);
- 14.1.7. any allegation that any materials submitted to Bolt or transmitted through the Bolt Platform:
 - 14.1.7.1. breach the intellectual property rights of any third party; or
 - 14.1.7.2. breach any law or regulation;
- 14.1.8. the ownership, use, maintenance, or operation of a vehicle;
- 14.1.9. your or any Appointed Driver's inability to lawfully fulfil any Ride-Hailing Services;
- 14.1.10. the actions or inactions of any Appointed Drivers; and/or

onze interne regels voor klachtenafhandeling (zie sectie [16.8](#)).

- 13.7. Ter verduidelijking: de volgende secties van deze Platformvoorwaarden blijven te allen tijde van toepassing, ook na volledige of gedeeltelijke beëindiging van onze relatie: [7](#) (de reikwijdte van de rol van Bolt als uw agent), [8](#) (commissie), [9](#) (betalingen), [14](#) (uw aansprakelijkheid), [15](#) (onze aansprakelijkheid), [16](#) (intellectueel eigendom, kennisgevingen, geschillen, onze partners en gelieerde ondernemingen, belastingen, interpretatie en rechtsgebied) en [17](#) (verklarende woordenlijst).

14. Uw aansprakelijkheid

- 14.1. Voor zover wettelijk toegestaan, stemt u ermee in Bolt schadeloos te stellen en volledig te vergoeden voor alle claims, verliezen, aansprakelijkheden en kosten (inclusief de kosten van de professionele adviseurs en handhavingsagenten van Bolt) die voortvloeien uit uw gebruik van het Bolt-platform, inclusief in verband met:

- 14.1.1. elke schending van uw verplichtingen onder deze Platformvoorwaarden;
- 14.1.2. materiële schade of geldelijk verlies;
- 14.1.3. winstderving, verlies van omzet, inkomsten, contracten, contacten, welwillendheid, reputatie of verwachte besparingen;
- 14.1.4. elk verlies dat voortvloeit uit de onderbreking of het gebruik van het Bolt-platform;
- 14.1.5. verlies van, schade aan of onnauwkeurigheid van gegevens;
- 14.1.6. alle andere soorten indirecte of gevolgschade of verlies (bijvoorbeeld verliezen die redelijkerwijs niet konden worden voorzien aan het begin van onze relatie);
- 14.1.7. elke bewering dat materiaal dat aan Bolt is verstrekt of via het Bolt-platform is verzonden:
 - 14.1.1.1. de intellectuele eigendomsrechten van derden schendt; of
 - 14.1.1.2. wetten of voorschriften overtreedt;
- 14.1.8. eigendom, gebruik, onderhoud of de bediening van een voertuig;
- 14.1.9. onvermogen van u of een Aangewezen chauffeur om op wettige wijze ritten te verrichten;
- 14.1.10. handelingen of nalatigheden van Aangewezen chauffeurs; en/of

14.1.11. your engagement with any Appointed Drivers.

14.2. Except where otherwise stated in these Platform Terms, you agree to pay any amounts payable to Bolt under these Platform Terms (including any indemnified losses, overpayments, interest, or enforcement costs) immediately on demand. Bolt may, where applicable, recover such amounts by deducting them from any sums collected on your behalf or by issuing a separate invoice.

14.3. Any late payment by you of sums payable to Bolt under these Platform Terms shall be payable by you together with interest on the unpaid sum, calculated at: 0.04% (zero point zero four percent) of the unpaid amount per day.

15. Our liability

15.1. Bolt shall not be liable to you for any losses, damages, costs, or claims arising from or in connection with:

15.1.1. your use of the Bolt Platform, or the use of the Bolt Platform by any Appointed Driver;

15.1.2. the unavailability, interruption, or improper functioning of the Bolt Platform;

15.1.3. the actions or inactions of any User of the Bolt Platform;

15.1.4. websites, content, applications, or services (including payment services) that are not owned, controlled, or operated by Bolt, including any delays or errors they cause;

15.1.5. incorrect or outdated information you have provided to Bolt;

15.1.6. payment processing delays outside of Bolt's control (for example, delays caused by a third-party payment service provider); or

15.1.7. unauthorised access to the Bolt Platform using login credentials that belong to you or any other person acting on your behalf.

15.2. The exclusions of liability in section [15.1](#) include, without limitation, exclusions for any of the following types of loss or damage, whether direct or indirect:

15.2.1. property damage or monetary loss;

14.1.11. uw betrokkenheid bij Aangewezen chauffeurs.

14.2. Tenzij anders vermeld in deze Platformvoorwaarden, stemt u ermee in om alle bedragen die u op grond van deze Platformvoorwaarden aan Bolt verschuldigd bent (met inbegrip van eventuele schadeloosgestelde verliezen, te veel betaalde bedragen, rente of handhavingskosten) onmiddellijk op verzoek te betalen. Bolt kan, indien van toepassing, dergelijke bedragen terugvorderen door ze in mindering te brengen op bedragen die namens u worden geïnd of door een afzonderlijke factuur uit te reiken.

14.3. Elke te late betaling door u van bedragen die u aan Bolt verschuldigd bent op grond van deze Platformvoorwaarden, dient door u te worden voldaan samen met rente over het onbetaalde bedrag, berekend op basis van: 0,04% (nul komma nul vier procent) van het onbetaalde bedrag per dag.

15. Onze aansprakelijkheid

15.1. Bolt kan niet aansprakelijk worden gesteld voor verliezen, schade, kosten of claims die voortvloeien uit of verband houden met:

15.1.1. uw gebruik van het Bolt-platform of het gebruik van het Bolt-platform door een Aangewezen chauffeur;

15.1.2. de niet-beschikbaarheid, onderbreking of onjuiste werking van het Bolt-platform;

15.1.3. de handelingen of nalatigheden van een Gebruiker van het Bolt-platform;

15.1.4. websites, inhoud, applicaties of diensten (inclusief betalingsdiensten) die geen eigendom zijn van, niet worden beheerd of geëxploiteerd door Bolt, inclusief eventuele vertragingen of fouten die deze veroorzaken;

15.1.5. onjuiste of verouderde informatie die u aan Bolt hebt verstrekt;

15.1.6. vertragingen bij de verwerking van betalingen buiten de controle van Bolt (bijvoorbeeld vertragingen veroorzaakt door een externe betalingsdienstaanbieder); of

15.1.7. ongeoorloofde toegang tot het Bolt-platform met behulp van inloggegevens die aan u of een andere persoon die namens u handelt toebehoren.

15.2. De uitsluitingen van aansprakelijkheid in sectie [15.1](#) omvatten, zonder beperking, uitsluitingen voor alle volgende soorten verlies of schade, zowel direct als indirect:

15.2.1. materiële schade of geldelijk verlies;

- | | |
|---|--|
| <p>15.2.2. loss of profit, business, revenue, contracts, contacts, goodwill, reputation, or anticipated savings;</p> <p>15.2.3. any loss arising from the interruption or use of the Bolt Platform;</p> <p>15.2.4. loss of, damage to, or inaccuracy of data; or</p> <p>15.2.5. any other type of indirect or consequential loss or damage (including, for example, losses that could not reasonably have been foreseen at the outset of our relationship).</p> | <p>15.2.2. winstderving, verlies van omzet, inkomsten, contracten, contacten, welwillendheid, reputatie of verwachte besparingen;</p> <p>15.2.3. elk verlies dat voortvloeit uit de onderbreking of het gebruik van het Bolt-platform;</p> <p>15.2.4. verlies van, schade aan of onnauwkeurigheid van gegevens; of</p> <p>15.2.5. alle andere soorten indirecte of gevolgschade of verlies (waaronder bijvoorbeeld verliezen die redelijkerwijs niet konden worden voorzien bij het aangaan van onze relatie).</p> |
|---|--|
- 15.3. Bolt's maximum aggregate liability to you in connection with these Platform Terms is capped at 500€ (five hundred euros). This cap applies regardless of the number of claims made or the number of events giving rise to liability.
- 15.3. De maximale totale aansprakelijkheid van Bolt jegens u in verband met deze Platformvoorwaarden is beperkt tot 500€ (vijfhonderd euro). Deze limiet geldt ongeacht het aantal claims of het aantal gebeurtenissen die aanleiding geven tot aansprakelijkheidskwesties.
- 15.4. All limitations and exclusions of liability set out in these Platform Terms apply to the fullest extent permitted by law.
- 15.4. Alle beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid die in deze Platformvoorwaarden zijn uiteengezet, zijn van toepassing voor zover wettelijk toegestaan.
- 15.5. Nothing in these Platform Terms limits or excludes Bolt's liability for:
- 15.5.1. death or personal injury caused by Bolt's negligence; or
- 15.5.2. any other liability that cannot lawfully be limited or excluded.
- 15.5. Niets in deze Platformvoorwaarden beperkt of sluit de aansprakelijkheid van Bolt uit voor:
- 15.5.1. overlijden of persoonlijk letsel veroorzaakt door nalatigheid van Bolt; of
- 15.5.2. elke andere aansprakelijkheid die wettelijk niet kan worden beperkt of uitgesloten.

16. Other important provisions

Intellectual property

- 16.1. All copyrights, trademarks, design rights, and other intellectual property in the Bolt Platform — including its source code, databases, logos, and visual designs (together, the "Intellectual Property") — are owned by, or licensed to, Bolt. By using the Bolt Platform, you do not acquire any ownership rights in the Intellectual Property. You must not use, or permit the use of, the Intellectual Property without Bolt's express prior written consent.

Notices

- 16.2. Unless stated otherwise in these Platform Terms, notices to Bolt in connection with these Platform Terms must be issued in writing to Bolt's registered address: Overhoeksplein 1, 1031 KS Amsterdam.

16. Andere belangrijke bepalingen

Intellectueel eigendom

- 16.1. Alle auteursrechten, handelsmerken, ontwerprechten en andere intellectuele eigendomsrechten op het Bolt-platform, met inbegrip van de broncode, databases, logo's en visuele ontwerpen (samen het 'Intellectuele eigendom'), zijn eigendom van of in licentie gegeven aan Bolt. Door gebruik te maken van het Bolt-platform verworft u geen eigendomsrechten op het Intellectuele eigendom. U mag het Intellectuele eigendom niet gebruiken of het gebruik ervan toestaan zonder de uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van Bolt.

Kennisgevingen

- 16.2. Tenzij anders vermeld in deze Platformvoorwaarden, moeten kennisgevingen aan Bolt in verband met deze Platformvoorwaarden schriftelijk worden verzonden naar het geregistreerde adres van Bolt: Overhoeksplein 1, 1031 KS Amsterdam.

- 16.3. Bolt may issue notices to you in connection with these Platform Terms by letter or by email, using the most recent contact information you have provided to us from time to time, or — if you are a Driver — via the Driver App.
- 16.4. Except where expressly stated otherwise in these Platform Terms, notices issued in connection with these Platform Terms must be provided in Dutch {or English} and will be deemed properly served:
- 16.4.1. if delivered by hand, at the time the notice is left at the applicable address;
- 16.4.2. if sent by post, on the next day after posting;
- 16.4.3. if sent by email, at the time the email is sent; or
- 16.4.4. if delivered via the Driver App, at the time the notice is made available to you through the Driver App.
- 16.5. If the time at which a notice is deemed properly served under section [16.4](#) falls after 17:00 on any day, or at any time on a Saturday, Sunday, or public holiday, the notice shall instead be deemed properly served at 09:00 on the next day that is not a Saturday, Sunday, or public holiday.

Enforcement

- 16.6. Bolt may, acting reasonably and in good faith, determine whether there has been a breach of these Platform Terms. Any right or discretion granted to or retained by Bolt under these Platform Terms may be exercised accordingly.
- 16.7. Without limiting any other right or discretion afforded to Bolt under these Platform Terms, Bolt may, acting reasonably and in good faith, determine whether conduct is Prohibited Manipulative Conduct.

Disputes

- 16.8. In circumstances where Bolt has:
- 16.8.1. removed content from the Bolt Platform (see section [4.2](#));
- 16.8.2. suspended access to the Bolt Platform (see section [12](#));
- 16.8.3. terminated access to the Bolt Platform (see section [13](#));
- 16.8.4. otherwise taken a material decision in connection with these Platform Terms that you disagree with;

- 16.3. Bolt kan u kennisgevingen sturen in verband met deze Platformvoorwaarden per brief of e-mail, waarbij gebruik wordt gemaakt van de meest recente contactgegevens die u eerder aan ons hebt verstrekt, of, als u een Chauffeur bent, via de Chauffeurs-app.
- 16.4. Tenzij uitdrukkelijk anders vermeld in deze Platformvoorwaarden, moeten kennisgevingen in verband met deze Platformvoorwaarden worden verstrekt in het Nederlands {of Engels} en worden deze als correct betekend beschouwd:
- 16.4.1. indien persoonlijk bezorgd, op het moment dat de kennisgeving op het betreffende adres wordt achtergelaten;
- 16.4.2. indien per post verzonden, op de dag na verzending;
- 16.4.3. indien verzonden per e-mail, op het moment dat de e-mail wordt verzonden; of
- 16.4.4. indien geleverd via de Chauffeurs-app, op het moment dat de kennisgeving via de Chauffeurs-app voor u beschikbaar is.
- 16.5. Indien het tijdstip waarop een kennisgeving overeenkomstig sectie [16.4](#) als correct betekend wordt beschouwd, na 17.00 uur op een willekeurige dag valt, of op een willekeurig tijdstip op een zaterdag, zondag of feestdag, wordt de kennisgeving in plaats daarvan als correct betekend beschouwd om 09.00 uur op de eerstvolgende dag die geen zaterdag, zondag of feestdag is.

Handhaving

- 16.6. Bolt kan, redelijkerwijs en te goeder trouw, bepalen of er sprake is van een schending van deze Platformvoorwaarden. Alle rechten of discretionaire bevoegdheden die aan Bolt worden toegekend of door Bolt worden behouden onder deze Platformvoorwaarden, kunnen dienovereenkomstig worden uitgeoefend.
- 16.7. Zonder enige andere rechten of discretionaire bevoegdheden van Bolt onder deze Platformvoorwaarden te beperken, kan Bolt, redelijk en te goeder trouw handelend, bepalen of bepaald gedrag onder Verboden manipulatief gedrag valt.

Geschillen

- 16.8. In gevallen waarin Bolt:
- 16.8.1. inhoud van het Bolt-platform heeft verwijderd (zie sectie [4.2](#));
- 16.8.2. toegang tot het Bolt-platform heeft opgeschort (zie sectie [12](#));
- 16.8.3. toegang tot het Bolt-platform heeft beëindigd (zie sectie [13](#));
- 16.8.4. anders een wezenlijke beslissing heeft genomen in verband met deze Platformvoorwaarden waar u het niet mee eens bent;

you may submit a complaint or request a review of the decision in accordance with our internal complaint handling rules, available [here](#).

16.9. To the maximum extent permitted by law, any disputes arising out of or in connection with these Platform Terms that are not resolved through our internal complaint process shall be submitted to the courts of the Netherlands, which shall have exclusive jurisdiction.

Our partners and affiliates

16.10. You agree that Bolt may assign, transfer or novate our rights and obligations under these Platform Terms at any time without your prior consent, and that we may delegate the performance of our obligations or appoint our partners or affiliates to exercise our rights under these Terms. This will not adversely affect your rights or the obligations owed to you under these Platform Terms.

Value added tax

16.11. All payments, amounts and sums referred to in these Platform Terms, or displayed on the Bolt Platform, are inclusive of any applicable value added tax, unless expressly stated otherwise.

Interpretation

16.12. All headings in these Platform Terms are for reference only and do not affect the interpretation of any provision.

16.13. In these Platform Terms, unless expressly stated otherwise:

16.13.1. a reference to a “section” means a section of these Platform Terms;

16.13.2. a reference to a “party” means a party to these Platform Terms, and “parties” shall be interpreted accordingly;

16.13.3. words in the singular include the plural and vice versa;

16.13.4. a reference to one gender includes all genders;

16.13.5. a reference to a “person” includes an individual, company, partnership, trust, or other legal entity;

16.13.6. references to “including” or similar expressions do not limit what else may be included:

16.13.7. references to requirement for a notice or other document to be “in writing” includes e-mail and other text form that is reproducible and indicates the name of the person or persons that executed the notice or the

kunt u een klacht indienen of om herziening van de beslissing verzoeken in overeenstemming met onze interne regels voor klachtenbehandeling. Deze vindt u [hier](#).

16.9. Voor zover wettelijk toegestaan, zullen alle geschillen die voortvloeien uit of verband houden met deze Platformvoorwaarden en die niet via onze interne klachtenprocedure worden opgelost, worden voorgelegd aan de rechtbanken van Nederland, die de exclusieve rechtsmacht bezitten.

Onze partners en gelieerde ondernemingen

16.10. U gaat ermee akkoord dat Bolt onze rechten en verplichtingen onder deze Platformvoorwaarden op elk moment zonder uw voorafgaande toestemming kan toewijzen, overdragen of vernieuwen, en dat wij de uitvoering van onze verplichtingen kunnen delegeren of onze partners of gelieerde ondernemingen kunnen aanwijzen om onze rechten onder deze Voorwaarden uit te oefenen. Dit heeft geen nadelige gevolgen op uw rechten of de verplichtingen die u op grond van deze Platformvoorwaarden toekomen.

Belasting Toegevoegde Waarde

16.11. Alle betalingen, bedragen en totalen waarnaar in deze Platformvoorwaarden wordt verwezen of die op het Bolt-platform worden weergegeven, zijn inclusief eventuele btw, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.

Interpretatie

16.12. Alle koppen in deze Platformvoorwaarden dienen uitsluitend ter referentie en hebben geen invloed op de interpretatie van bepalingen.

16.13. In deze Platformvoorwaarden, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld:

16.13.1. betekent een verwijzing naar een 'sectie' een sectie van deze Platformvoorwaarden;

16.13.2. betekent een verwijzing naar een 'partij' een partij in deze Platformvoorwaarden, en 'partijen' moet in die zin worden geïnterpreteerd;

16.13.3. woorden in het enkelvoud omvatten ook het meervoud en vice versa;

16.13.4. een verwijzing naar één geslacht omvat alle geslachten;

16.13.5. een verwijzing naar een 'persoon' omvat een individu, bedrijf, partnerschap, stichting of andere rechtspersoon;

16.13.6. verwijzingen naar 'met inbegrip van' of soortgelijke uitdrukkingen beperken niet wat nog meer kan worden opgenomen:

16.13.7. verwijzingen naar de vereiste dat een kennisgeving of ander document 'schriftelijk' moet zijn, omvatten e-mail en andere tekstvormen die reproduceerbaar zijn en de naam vermelden van de persoon of personen

document without the need that it includes a handwritten signature or has been digitally signed.

die de kennisgeving of het document hebben opgesteld, zonder dat dit een handgeschreven handtekening of digitale handtekening hoeft te bevatten.

16.14. If any provision of these Platform Terms is found or held by a court or other competent authority to be unenforceable, the parties agree to replace it with a valid and enforceable provision that, so far as possible, preserves the original intent and commercial effect.

16.14. Indien een bepaling van deze Platformvoorwaarden door een rechtbank of andere bevoegde autoriteit onuitvoerbaar wordt bevonden of verklaard, komen de partijen overeen deze te vervangen door een geldige en uitvoerbare bepaling die, voor zover mogelijk, de oorspronkelijke bedoeling en het commerciële effect behoudt.

16.15. In the event of any conflict between these Platform Terms and any other agreement or arrangement between you and Bolt, these Platform Terms shall prevail unless expressly stated otherwise.

16.15. In geval van tegenstrijdigheid tussen deze Platformvoorwaarden en enige andere overeenkomst of afspraak tussen u en Bolt, hebben deze Platformvoorwaarden voorrang, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.

16.16. Bolt operates as the provider of an online platform for intermediation and matching services. Accordingly:

16.16. Bolt is actief als aanbieder van een online platform voor bemiddelings- en matchingdiensten. Dienovereenkomstig:

16.16.1. Nothing in these Platform Terms is intended to imply or determine that Service Providers or Drivers (including Appointed Drivers) owe any obligation to Bolt to personally perform or fulfil Ride-Hailing Services, or that they have an employment relationship with Bolt.

16.16.1. is niets in deze Platformvoorwaarden bedoeld te impliceren of te bepalen dat Dienstverleners of Chauffeurs (inclusief Aangewezen chauffeurs) enige verplichting hebben jegens Bolt om persoonlijk Ride-hailingdiensten uit te voeren of te vervullen, of dat zij een arbeidsrelatie hebben met Bolt.

16.16.2. If any provision of these Platform Terms is found or held by a court or other competent authority to imply an obligation to personally perform or fulfil Ride-Hailing Services, or to imply the existence of an employment relationship with Bolt, the parties agree to replace it with a valid and enforceable provision that removes that implication but, so far as possible, preserves the original intent and commercial effect.

16.16.2. Indien een bepaling van deze Platformvoorwaarden door een rechtbank of andere bevoegde autoriteit wordt geacht een verplichting te impliceren om persoonlijk Ride-hailingdiensten uit te voeren of te vervullen, of het bestaan van een arbeidsrelatie met Bolt te impliceren, komen de partijen overeen deze te vervangen door een geldige en afdwingbare bepaling die deze implicatie wegneemt, maar voor zover mogelijk de oorspronkelijke bedoeling en het commerciële effect behoudt.

Jurisdiction

Rechtsgebied

16.17. To the maximum extent permitted by law, these Platform Terms and your use of the Bolt Platform shall be governed by, and construed in accordance with, the laws of the Netherlands.

16.17. Voor zover wettelijk toegestaan, worden deze Platformvoorwaarden en uw gebruik van het Bolt-platform beheerst door en geïnterpreteerd in overeenstemming met het Nederlandse recht

Language and Prevailing Version

Taal en Geldende Versie

16.18. In the event of any discrepancy, inconsistency, or conflict between the English version of these Platform Terms and any translation thereof, the English version shall prevail and be deemed the authoritative version.

16.18 In geval van enige afwijking, inconsistentie of tegenstrijdigheid tussen de Engelse versie van deze Platformvoorwaarden en een vertaling daarvan, prevaleert de Engelse versie en wordt deze beschouwd als de gezaghebbende versie.

17. Glossary of defined terms

In these Platform Terms the following definitions apply:

- 17.1. **'Account Balance'** means the sum of payments that Bolt has collected on your behalf less sums payable to Bolt, as is calculated in accordance with section [9.1](#).
- 17.2. **'Appointed Driver'** means an individual registered and appointed by a Service Provider as a Driver in accordance with section [6](#).
- 17.3. **'Bolt'** ('we' / 'us' / 'our') means Bolt Support Services NL B.V., 82441308, Overhoeksplein 1, 1031 KS Amsterdam.
- 17.4. **'Bolt Platform'** means the technology platform made available by Bolt — including the Driver App — through which Ride-Hailing Services are intermediated under these Platform Terms, and through which other tools, features or services may be made available or intermediated.
- 17.5. **'Cancellation Fee'** means a fee charged by you to Customers in the event that a Customer cancels their request or otherwise fails to enter into an arrangement for Ride-Hailing Services after the expiry of the applicable Cooling-Off Period as is set out further in sections [5.15](#) and [5.16](#).
- 17.6. **'Categories'** means the categories of Ride-Hailing Services available via the Bolt Platform in the market (which may, for example, include categories for 'electric' or 'premium' vehicles) and **'Category'** means any one of them.
- 17.7. **'Cleaning Fees'** means a fee charged by you to Customers in circumstances where a Passenger has soiled a vehicle during the provision of Ride-Hailing Services as is set out further in section [5.18](#) and [5.19](#).
- 17.8. **'Collection Period'** means the applicable period that:
 - 17.8.1. starts when a Driver indicates (via the Driver App) their willingness to provide or fulfil Ride-Hailing Services to the relevant Customer further to that Customer's request for Ride-Hailing Services; and
 - 17.8.2. ends at the commencement of the Journey Period or, if earlier, when the request for Ride-Hailing Services is cancelled or declined.
- 17.9. **'Commission'** means a commission payable by you to Bolt in exchange for Bolt's services provided to

17. Verklarende woordenlijst

In deze Platformvoorwaarden zijn de volgende definities van toepassing:

- 17.1. **'Accountsaldo'** betekent het totaalbedrag aan betalingen dat Bolt namens u heeft geïnd, minus de aan Bolt verschuldigde bedragen, zoals berekend in overeenstemming met sectie [9.1](#).
- 17.2. **'Aangewezen chauffeur'** betekent een persoon die door een Dienstverlener is geregistreerd en aangewezen als bestuurder in overeenstemming met sectie [6](#).
- 17.3. **'Bolt'** ('wij'/'ons'/'onze') betekent Bolt Support Services NL B.V., 82441308, Overhoeksplein 1, 1031 KS Amsterdam.
- 17.4. **'Bolt-platform'** betekent het technologieplatform dat door Bolt beschikbaar wordt gesteld, inclusief de Chauffeurs-app, waarmee Ride-hailingdiensten worden bemiddeld onder deze Platformvoorwaarden, en waarmee andere tools, functies of diensten beschikbaar kunnen worden gesteld of bemiddeld.
- 17.5. **'Annuleringsvergoeding'** betekent een vergoeding die door u aan klanten in rekening wordt gebracht in het geval dat een klant zijn verzoek annuleert of anderszins nalaat een overeenkomst voor Ride-hailingdiensten aan te gaan na het verstrijken van de toepasselijke bedenktijd, zoals nader uiteengezet in secties [5.15](#) en [5.16](#).
- 17.6. **'Categorieën'** betekent de categorieën van Ride-hailingdiensten die via het Bolt-platform op de markt beschikbaar zijn (waaronder bijvoorbeeld categorieën voor 'elektrische'- of 'premium'-voertuigen) en **'Categorie'** betekent een van deze categorieën.
- 17.7. **'Schoonmaakvergoeding'** is een vergoeding die u aan Klanten in rekening brengt in gevallen waarin een Passagier een voertuig tijdens het verlenen van Ride-hailingdiensten heeft vervuild, zoals nader uiteengezet in secties [5.18](#) en [5.19](#).
- 17.8. **'Ophaalperiode'** is de toepasselijke periode die:
 - 17.8.1. begint wanneer een Chauffeur (via de Chauffeurs-app) aangeeft bereid te zijn om Ride-hailingdiensten aan de betreffende Klant te leveren of te vervullen naar aanleiding van het verzoek van die Klant om Ride-hailingdiensten; en
 - 17.8.2. eindigt bij het begin van de Reisperiode of, indien eerder, wanneer het verzoek om Ride-hailingdiensten wordt geannuleerd of geweigerd.
- 17.9. **'Commissie'** betekent een commissie die u aan Bolt verschuldigd bent in ruil voor de diensten die Bolt

- you under these Platform Terms as is set out further in section [8](#).
- 17.10. **'Cooling-Off Period'** means (as applicable) the period of two (2) minutes starting from the time a Driver indicates (via the Driver App) their willingness to provide Ride-Hailing Services to the relevant Customer in response to that Customer's request for Ride-Hailing Services.
- 17.11. **'Customer'** means a party that makes a request for (and may be provided with) Ride-Hailing Services.
- 17.12. **'Discriminatory Behaviour'** means any conduct — including speech, actions, or treatment of others — that shows bias, prejudice, or hostility based on protected characteristics such as race, ethnicity, nationality, gender, sexual orientation, gender identity, religion, disability, or age.
- 17.13. **'Driver'** means an individual registered with Bolt by you to access and review opportunities to fulfil Ride-Hailing Services on your behalf including (as applicable):
- 17.13.1. you; and/or
- 17.13.2. Appointed Drivers;
- 17.14. **'Driver App'** means the mobile application(s) made available by Bolt enabling Drivers to review opportunities to fulfil Ride-Hailing Services.
- 17.15. **'Early Payment'** means a payment of your earnings before the standard payment time as is further described in sections [9.7](#) to [9.9](#) (inclusive).
- 17.16. **'Fare'** means the price payable for the provision of Ride-Hailing Services.
- 17.17. **'Journey Period'** means the applicable period that:
- 17.17.1. starts when a Driver collects the Passenger(s) from the applicable pick-up location in order to transport them to the destination requested; and
- 17.17.2. ends when the Ride-Hailing Services conclude or otherwise come to an end for any other reason.
- 17.18. **'Passenger'** means any individual who is or will be transported as a passenger pursuant to the provision of Ride-Hailing Services.
- 17.19. **'Payment Method'** means the payment method for transferring amounts payable to you in accordance with these Platform Terms, the details of which you have provided to Bolt.
- 17.20. **'Platform Terms'** means the entirety of these terms and conditions entitled 'Platform Terms for
- u verleent op grond van deze Platformvoorwaarden, zoals nader uiteengezet in sectie [8](#).
- 17.10. **'Afkoelperiode'** betekent (voor zover van toepassing) de periode van twee (2) minuten vanaf het moment dat een Chauffeur (via de Chauffeurs-app) aangeeft bereid te zijn om Ride-hailingdiensten te verlenen aan de betreffende Klant in reactie op het verzoek van die Klant om Ride-hailingdiensten.
- 17.11. **'Klant'** is een partij die een verzoek indient voor (en mogelijk gebruikmaakt van) Ride-hailingdiensten.
- 17.12. **'Discriminerend gedrag'** betekent elk gedrag, met inbegrip van uitspraken, handelingen of de behandeling van anderen, dat blijkt geeft van vooringenomenheid, vooroordelen of vijandigheid op basis van beschermde kenmerken zoals ras, etniciteit, nationaliteit, geslacht, seksuele geaardheid, genderidentiteit, religie, handicap of leeftijd.
- 17.13. **'Chauffeur'** betekent een persoon die door u bij Bolt is geregistreerd die namens u toegang heeft tot de mogelijkheden om Ride-hailingdiensten te verlenen en deze te beoordelen, waaronder (indien van toepassing):
- 17.13.1. u; en/of
- 17.13.2. Aangewezen chauffeurs;
- 17.14. **'Chauffeurs-app'** is de mobiele app die Bolt beschikbaar stelt en waarmee Chauffeurs kunnen kijken of er ritten voor hen beschikbaar zijn.
- 17.15. **'Vroegtijdige betaling'** betekent een betaling van uw inkomsten vóór de standaard betalingstermijn, zoals verder beschreven in de secties [9.7](#) tot en met [9.9](#).
- 17.16. **'Tarief'** is de prijs die moet worden betaald voor de Ride-hailingdiensten.
- 17.17. **'Reisperiode'** is de periode die:
- 17.17.1. begint wanneer een Chauffeur de Passagier(s) ophaalt vanaf de betreffende ophaallocatie om hen naar de gevraagde bestemming te vervoeren; en
- 17.17.2. eindigt wanneer de Ride-hailingdiensten worden voltooid of om een andere reden worden beëindigd.
- 17.18. **'Passagier'** betekent elke persoon die als passagier wordt of zal worden vervoerd in het kader van de levering van Ride-hailingdiensten.
- 17.19. **'Betaalmethode'** betekent de betaalmethode voor het overmaken van aan u verschuldigde bedragen in overeenstemming met deze Platformvoorwaarden, waarvan u de gegevens aan Bolt hebt verstrekt.
- 17.20. **'Platformvoorwaarden'** betekent het geheel van deze voorwaarden getiteld 'Platformvoorwaarden voor

Ride-Hailing: Service Providers ({Market})' together with any addendums forming an integral part of these Platform Terms}.

17.21. **'Prohibited Manipulative Conduct'** means any use of the Bolt Platform that indicates an intention — or an attempt — to manipulate, exploit or harm any person or the Bolt Platform itself, or to exploit or improperly fulfil any promotion criteria made available by Bolt. This includes:

17.21.1. the request, acceptance or completion of Ride-Hailing Services in a manner that appears excessive, artificial or unusually coordinated; and

17.21.2. repetitive behaviour that appears designed to falsify a real demand for Ride-Hailing Services or an intention to fulfil them.

17.22. **'Service Request Periods'** means together (in relation to a request for Ride-Hailing Services) the Collection Period and, if the Ride Hailing Services commence, the Journey Period.

17.23. **'Service Provider'** means an individual or legal entity that has registered to the Bolt Platform to access and review opportunities in the Netherlands to provide Ride-Hailing Services on their own behalf.

17.24. **'Ride-Hailing Services'** means ride-hailing transportation services provided by Service Providers to Customers which are arranged via the Bolt Platform.

17.25. **'Toll Payments'** means payments to be made to Service Providers as an additional charge due to the route of Ride-Hailing Services creating additional costs or inconveniences, such as journeys over toll bridges, journeys that pass through congestion zones or journeys that incur airport parking fees.

17.26. **'Users'** means all users and beneficiaries of the Bolt Platform including all Service Providers, Drivers, Customers and Passengers.

17.27. **'You'** (or **'you'**) means a Service Provider that is subject to these Platform Terms.

ride-hailingdiensten: Dienstverleners in Nederland' samen met eventuele bijlagen die een integraal onderdeel vormen van deze Platformvoorwaarden}.

17.21. **'Verboden manipulatief gedrag'** betekent elk gebruik van het Bolt-platform dat duidt op een intentie, of een poging, om personen of het Bolt-platform zelf te manipuleren, uit te buiten of schade toe te brengen, of om promotiecriteria die door Bolt beschikbaar worden gesteld, uit te buiten of op onjuiste wijze na te leven. Dit omvat:

17.21.1. het verzoeken om, en accepteren of voltooien van Ride-hailingdiensten op een manier die buitensporig, kunstmatig of ongewoon gecoördineerd lijkt; en

17.21.2. herhaaldelijk gedrag dat bedoeld lijkt om een reële vraag naar Ride-hailingdiensten of de intentie om deze uit te voeren te vervalsen.

17.22. **'Serviceaanvraagperiodes'** betekent samen (met betrekking tot een verzoek om Ride-hailingdiensten) de Ophaalperiode en, indien de Ride-hailingdiensten aanvangen, de Reisperiode.

17.23. **'Dienstverlener'** betekent een natuurlijke persoon of rechtspersoon die zich bij het Bolt-platform heeft geregistreerd voor toegang tot en beoordeling van ritten in Nederland om namens zichzelf Ride-hailingdiensten te verlenen.

17.24. **'Ride-hailingdiensten'** betekent ride-hailingvervoersdiensten die door Dienstverleners aan Klanten worden aangeboden en die via het Bolt-platform worden georganiseerd.

17.25. **'Tolbetalingen'** zijn betalingen die aan Dienstverleners moeten worden gedaan als vanwege de route tijdens Ride-hailingdiensten extra kosten of ongemakken ontstaan, zoals ritten door toltunnels, ritten door spitsgebieden of ritten waarbij parkeerkosten op luchthavens worden gemaakt.

17.26. Onder **'Gebruikers'** worden alle gebruikers en begunstigen van het Bolt-platform verstaan, met inbegrip van alle Dienstverleners, Chauffeurs, Klanten en Passagiers.

17.27. **'U'** (of **'u'**) verwijst naar een Dienstverlener die onderworpen is aan deze Platformvoorwaarden.