Aviso global de privacidad para pasajeros

En Bolt, nos centramos en hacer ciudades para las personas. Para ello, ofrecemos una serie de soluciones alternativas de transporte, como viajes, vehículos compartidos, bicicletas y patinetes eléctricos, y reparto a domicilio de alimentos y comestibles. Su seguridad es nuestra prioridad y esto incluye la seguridad de sus datos personales, que tratamos cuando utiliza los servicios de Bolt (incluidas la plataforma y la aplicación de Bolt).
Fecha de la última actualización de este Aviso de privacidad: 18 abril 2024

Índice

1. Acerca de este Aviso de privacidad
2. ¿Cómo puede ponerse en contacto con nosotros?
3. ¿Qué datos personales tratamos?
4.
    1. Datos personales que usted facilita a Bolt
    2. Datos personales que recogemos sobre usted cuando utiliza la aplicación de Bolt
    3. Datos personales que recogemos sobre usted de otras fuentes
5. ¿Para qué fines utilizamos sus datos personales y cuál es nuestra base jurídica para el tratamiento?
6.
    1. Prestación de los servicios de Bolt
    2. Atención al cliente
    3. Por seguridad y protección
    4. Marketing y publicidad
    5. Comunicaciones de servicio
    6. Investigación y mejora de los servicios de Bolt
    7. Procedimientos judiciales y cumplimiento de la ley
7. ¿Con quién compartimos sus datos personales?
8. ¿Transfiere Bolt sus datos personales a otros países?
9. ¿Cómo mantenemos seguros sus datos personales?
10. ¿Durante cuánto tiempo conservamos sus datos personales?
11. ¿Cuáles son sus derechos?
12. ¿Cómo utilizamos sus datos personales para marketing directo?
13. ¿Cómo le notificamos los cambios en este Aviso?

1. Acerca de este Aviso de privacidad

El presente Aviso de privacidad (“Aviso”) describe cómo Bolt Operations OU (“Bolt”, “nosotros” o “nos”) y las empresas de su grupo y terceros asociados recogen y utilizan los datos personales de las personas que contratan servicios de transporte de pasajeros a través de la aplicación de Bolt, cada una de ellas denominada en lo sucesivo “pasajero”. Aquí encontrará más información sobre Bolt y las empresas del grupo, como la empresa del grupo Bolt que opera en su mercado.
El término “usted” o “su” se refiere a un pasajero. Este Aviso le informa de cómo nos comprometemos a cuidar sus datos personales, así como de sus derechos en materia de privacidad y de las opciones y controles que tiene a su disposición. Este Aviso se aplica a todas las personas a nivel mundial que utilizan la plataforma de Bolt para solicitar y recibir un viaje a

través de la aplicación de Bolt. El presente Aviso debe leerse junto con todos los términos y condiciones, directrices y políticas que se aplican a su uso de los servicios de Bolt, tal como se ponen a su disposición para su mercado en https://bolt.eu/legal.

2. ¿Cómo puede ponerse en contacto con nosotros??

Bolt (o la empresa del grupo Bolt pertinente para su mercado, según se expone aquí con más detalle) es el responsable del tratamiento de sus datos personales tratados con arreglo al presente Aviso. Hemos designado a un delegado de protección de datos a nivel global y a un equipo de la oficina del delegado de protección de datos, con quienes puede contactar enviando un correo electrónico a nuestro buzón de privacidad en privacy@bolt.eu - indique en el asunto del correo electrónico "*A la atención del delegado de protección de datos de Bolt*". También puede plantear cualquier pregunta relacionada con la privacidad contactando con nuestro equipo de Atención al Cliente en la aplicación de Bolt; para ello, en el menú principal, pulse "Soporte". El equipo de Atención al Cliente remitirá el problema internamente al Departamento Jurídico de Privacidad de Bolt.

3. ¿Qué datos personales tratamos?

Recogemos y tratamos datos personales: - que usted facilita a Bolt; - cuando usted utiliza la aplicación de Bolt; y; procedentes de otras fuentes, como terceros autorizados que gestionan servicios en nombre de Bolt y, en algunos países, bases de datos gubernamentales o públicas. En la tabla siguiente figuran las distintas categorías de datos personales que tratamos sobre usted:

Datos personales que usted facilita a Bolt

Categoría de datos personales	**Descripción de los datos personales**
Datos del perfil	Recogemos datos personales sobre usted cuando se registra para acceder a la plataforma de Bolt y/o utiliza la aplicación de Bolt, incluidos: - Nombre

Categoría de datos personales	Descripción de los datos personales
	completo - Dirección de correo electrónico - Nombre de inicio de sesión y contraseña - Número de teléfono - Foto del perfil (opcional) - Domicilio particular o profesional (opcional) - Ubicaciones favoritas guardadas (opcional) - Fecha de nacimiento (opcional) - Preferencias y ajustes relacionados con la cuenta, como preferencias de idioma, preferencias de comunicación y ajustes de

Categoría de datos personales	Descripción de los datos personales
	notificaciones
Datos de pago	Recogemos datos sobre sus métodos de pago, incluidos el tipo de tarjeta de pago, el nombre de la entidad bancaria, el número de cuenta bancaria, el código bancario, información relacionada con la verificación del pago y el historial de transacciones en la plataforma de Bolt.
Datos de identificación/verificación	Recogemos documentos de identificación, incluidos documentos de identidad nacionales

Categoría de datos personales	Descripción de los datos personales
	o emitidos por el gobierno (como pasaportes, carnés de conducir o documentos nacionales de identidad) y fotografías/imágenes (como un selfi) que usted mismo envía.
Datos demográficos	Recogemos datos demográficos como su edad y sexo.
Datos de encuestas/entrevistas	Recogemos el contenido de sus respuestas o de los archivos adjuntos que nos envía durante las encuestas y entrevistas que realizamos

Categoría de datos personales	**Descripción de los datos personales**
	.

Datos personales que recogemos sobre usted cuando utiliza la aplicación de Bolt

Categoría de datos personales	Descripción de los datos personales
Datos de geolocalización	Recogemos datos sobre su geolocalización precisa y/o aproximada (incluidos el GPS y la dirección IP) desde su dispositivo móvil, en función de la configuración de sus aplicaciones y de los permisos del dispositivo, cuando abre y utiliza la aplicación de Bolt. Puede utilizar la aplicación de Bolt sin permitir la recogida de datos

Categoría de datos personales	Descripción de los datos personales
	de geolocalización de su dispositivo móvil. Esto puede afectar a algunas funciones de la aplicación de Bolt y es posible que, por ejemplo, tenga que introducir su dirección de recogida.
Datos de uso de la aplicación	Recogemos datos personales a través de la aplicación de Bolt sobre su uso de los servicios de Bolt. Esto incluye: detalles de los viajes (fecha y hora, direcciones de recogida y destino, distancias

Categoría de datos personales	Descripción de los datos personales
	y rutas de los viajes), historial de pagos (incluido si ha utilizado algún cupón o código promocional), historial de cancelaciones, fechas y horas de inicio y cierre de sesión en la aplicación de Bolt y funciones o páginas visitadas de la aplicación, tipo de navegador, fallos de la aplicación y otras actividades del sistema.
Datos de comunicación	Recogemos datos de comunicación y correspondencia cuando

Categoría de datos personales	Descripción de los datos personales
	usted se pone en contacto con nuestro equipo de Atención al Cliente a través de la función de chat de la aplicación, notifica una incidencia, se comunica por correo electrónico o habla con nuestros agentes de Atención al Cliente, o se comunica con los conductores a través de la aplicación de Bolt mediante la función de chat de la aplicación o a través de llamadas por

Categoría de datos personales	Descripción de los datos personales
	Internet (cuando estén disponibles). Registramos la fecha y hora de las comunicaciones y su contenido, así como su número de teléfono (cuando utiliza la función de llamada). Grabaremos las llamadas, pero solo cuando se le notifique previamente que la llamada puede ser grabada. En los mercados en los que facilitamos llamadas telefónicas y mensajes de texto entre conductores y pasajeros

Categoría de datos personales	Descripción de los datos personales
	sin compartir el número de teléfono real de ninguna de las partes con la otra, protegemos sus datos personales utilizando una aplicación de números enmascarados.
Datos generados por el usuario	Recogemos datos personales cuando utiliza determinadas funciones. Por ejemplo, para proporcionar grabaciones, como grabaciones de audio generadas durante el viaje (como parte de nuestra función de

Categoría de datos personales	Descripción de los datos personales
	grabación de audio del viaje del kit de herramientas de seguridad, cuando dicha función esté disponible; para más información, visite https://bolt.eu/en-ee/driver/safety/), o para enviar contenido como imágenes, vídeos, archivos en relación con una solicitud de Atención al Cliente o valoraciones u opiniones sobre otros usuarios, incluidos los cumplidos que usted puede hacer a los conductore

Categoría de datos personales	Descripción de los datos personales
	s, cuando finalice su viaje, junto con una valoración de 5 estrellas. Esto también incluye metadatos relativos al método que utiliza para comunicarse con Bolt.
Datos sobre advertencias y suspensiones	Recogemos los datos de las advertencias y suspensiones que se han emitido a un pasajero. Esto incluye: las fechas en que se han emitido advertencias o suspensiones y la fecha de expiración de una advertencia o

Categoría de datos personales	Descripción de los datos personales
	suspensión.
Datos del dispositiv	Recogemos datos sobre los dispositivos que utiliza para acceder a la aplicación de Bolt, incluido el modelo de hardware, la dirección IP del dispositivo y otros identificadores únicos del dispositivo (como su UUID y los identificadores de publicidad), el sistema operativo del dispositivo, la versión del navegador, el nombre del proveedor del dispositivo, la versión

Categoría de datos personales	Descripción de los datos personales
	de la aplicación, la identidad del operador y del fabricante y los idiomas preferidos.
Datos del calendario	Si configura los permisos de su dispositivo o decide dar acceso a Bolt al calendario que haya elegido, recogeremos la información disponible en su calendario, como los detalles de los eventos, para utilizarla a la hora de ofrecerle determinadas funciones opcionales. Por

Categoría de datos personales	Descripción de los datos personales
	ejemplo, para recordarle los trayectos programados y recibir alertas para solicitar un trayecto para su próximo viaje.
Cookies, SDK, análisis y datos de tecnologías de terceros	Recogemos información mediante el uso de cookies, píxeles de seguimiento, herramientas de análisis de datos, SDK y otras tecnologías de terceros, como identificadores de publicidad, para comprender cómo navega por la aplicación de Bolt,

Categoría de datos personales	Descripción de los datos personales
	hacer que su experiencia sea más segura, mejorar su experiencia en el sitio y en la aplicación de Bolt, ofrecerle mejores anuncios en otros sitios (según sus preferencias de marketing) y guardar sus preferencias. Para obtener más información sobre las cookies, consulte nuestra Declaración sobre cookies.

Datos personales que recogemos sobre usted de otras fuentes

Categoría de datos personales	Descripción de los datos personales
Datos de contacto	Recogemos datos de contacto

Categoría de datos personales	Descripción de los datos personales
	sobre usted: cuando se conecta a la aplicación de Bolt a través de un servicio de terceros como LinkedIn, Facebook o Twitter, cuando otro pasajero le recomienda a través de nuestras campañas de recomendación o le encarga un viaje, o si utiliza la aplicación de Bolt a través de la cuenta Bolt Business de su empresa. Esto incluye su: - Nombre completo -Dirección de correo electrónico

Categoría de datos personales	Descripción de los datos personales
	- Número de teléfono
Datos de las valoraciones de los usuarios	Recogemos valoraciones y opiniones a través de comentarios sobre usted de los conductores después de cada viaje. Los conductores deben evaluar a los pasajeros de 1 a 5 estrellas, basándose en su experiencia de viaje, y cuando un conductor asigne una puntuación baja a un pasajero (de 1 a 3 estrellas), el conductor estará obligado a facilitar comentarios sobre

Categoría de datos personales	Descripción de los datos personales
	ese pasajero. Puede consultar su valoración media como usuario en la aplicación de Bolt. Puede obtener más información sobre cómo se calcula la valoración aquí. La valoración se vinculará a su cuenta y los conductores solo podrán ver su valoración media en la aplicación de Bolt cuando acepten un viaje. Si descubrimos que la valoración o el comentario

Categoría de datos personales	Descripción de los datos personales
	no se han hecho de buena fe, podrían no incluirse en el cálculo de su valoración.

4. ¿Para qué fines utilizamos sus datos personales y cuál es nuestra base jurídica para el tratamiento?

La tabla siguiente recoge:

- nuestro fin para tratar sus datos personales;
- nuestros fundamentos jurídicos (conocidos como **"base jurídica"**) con arreglo a la legislación sobre protección de datos, para cada fin; y
- las categorías de datos personales que utilizamos para cada fin. Obtenga más información sobre qué datos personales incluyen estas categorías en el apartado 3 "*¿Qué datos personales tratamos?"* anterior.

A continuación se ofrece una explicación general de cada una de las "bases jurídicas" en las que se basa Bolt para tratar sus datos personales, con el fin de ayudarle a comprender la tabla que figura a continuación:

- **Cumplimiento de un contrato:** Cuando sea necesario que Bolt (o un tercero) trate sus datos personales para prestarle los servicios de Bolt que le prometimos y cumplir nuestras obligaciones en virtud de los Términos y condiciones para pasajeros. En caso de que la base jurídica del tratamiento de sus datos personales sea el cumplimiento de un contrato y usted decida no facilitar la información, es posible que no pueda utilizar los servicios de Bolt.
- **Intereses legítimos:** Cuando tratamos sus datos personales por motivos de interés legítimo. Esto incluye nuestros intereses comerciales y no comerciales en la prestación de un servicio innovador, personalizado y seguro para usted, otros pasajeros y otros terceros (incluidos los conductores). En los casos en que la tabla que figura a continuación indica que nos basamos en intereses legítimos, hemos facilitado una breve descripción del interés legítimo. Si desea más información al respecto (incluida la ponderación), póngase en contacto con nosotros por los métodos indicados en el apartado 2 "*¿Cómo puede ponerse en contacto con nosotros?"* anterior. En los países en los que el interés legítimo no sea una base jurídica disponible para las actividades de tratamiento de Bolt, nos basaremos en una base jurídica válida alternativa.
- **Consentimiento**: Cuando le pidamos que indique activamente que está de acuerdo con que utilicemos sus datos personales para un fin determinado del que se le ha informado. Cuando nos basemos en el consentimiento para tratar sus datos personales, usted podrá retirar dicho consentimiento en cualquier momento. La retirada del consentimiento no afecta a la legalidad de ningún tratamiento que haya tenido lugar antes de que usted nos

otorgara su consentimiento.

- **Cumplimiento de obligaciones legales**: Cuando debamos tratar sus datos personales para cumplir una ley o un reglamento de los mercados en los que operamos, por ejemplo, para cumplir nuestras condiciones de concesión de licencias y nuestras obligaciones en virtud de la legislación fiscal y contable. En caso de que la base jurídica del tratamiento de sus datos personales sea el cumplimiento de obligaciones legales y usted decida no facilitar la información, es posible que no pueda utilizar los servicios de Bolt.
- **Intereses vitales**: Cuando tratamos sus datos personales porque resulta necesario para proteger sus intereses vitales o los de otras personas, por ejemplo, en caso de emergencia o amenaza inminente para la vida.

Prestación de los servicios de Bolt

Fin del tratamiento	**Base jurídica**	**Categorías de datos personales**
Crear, actualizar y mantener su cuenta de Bolt	- *Cumplimiento de un contrato*	- Datos del perfil - Datos del dispositivo
Autenticar su cuenta y verificar su identidad Recogemos información para verificar quién dice ser y, en determinadas circunstancias, para verificar su edad y si reúne las condiciones para tener una cuenta de Bolt, cuando así lo exija la	- *Cumplimiento de un contrato* - *Cumplimiento de obligaciones legales* - *Intereses legítimos* - es en nuestro interés y en el de nuestros conductores prevenir y atajar los usos no autorizados de las cuentas de Bolt y las infraccione	- Datos del perfil Datos de identificación/verificación - Datos del dispositivo - Datos de geolocalización - Datos de uso de la aplicación

Fin del tratamiento	**Base jurídica**	**Categorías de datos personales**
legislación local. Si le pedimos que verifique su identidad (ya sea al registrarse o como resultado de la detección de una actividad inusual en su cuenta de Bolt) y no puede verificarla, los servicios de Bolt se suspenderán para evitar fraudes hasta que se complete el proceso de verificación. Como parte del proceso de verificación, es posible que se le pida que envíe un selfi y/o un	s de nuestros Términos y condiciones, lo que aumenta la seguridad de los conductores. - *Consentimiento* - se requerirá su consentimiento expreso para que podamos proceder con las comprobaciones biométricas.	

Fin del tratamiento	**Base jurídica**	**Categorías de datos personales**
documento de identidad para demostrar su identidad.		
Habilitar, mejorar y personalizar los servicios de transporte y otros servicios/ prestaciones que ofrecemos al poner en contacto a pasajeros con conductores Le ayudamos a llegar adonde quiere ir. Utilizamos los datos de geolocalización para conocer los puntos de recogida y destino de los pasajeros,	- *Cumplimiento de un contrato* - *Consentimiento* - solicitaremos su consentimiento cuando utilice determinadas funciones de la aplicación de Bolt. Por ejemplo, si elige cargar una foto de perfil en la aplicación de Bolt (visible para el conductor durante la recogida).	- Datos del perfil - Datos de geolocalización - Datos de uso de la aplicación - Datos del dispositivo - Datos de comunicación

Fin del tratamiento	Base jurídica	Categorías de datos personales
calcular el tiempo estimado y realizar un seguimiento del progreso de los viajes. Vinculamos a los conductores disponibles con los pasajeros en función de sus datos de geolocalización para permitir una recogida y una llegada eficientes, y hacemos que el viaje y la ruta sean transparentes. Negarse a compartir datos de geolocalización a través de la aplicación de Bolt nos impide		

Fin del tratamiento	Base jurídica	Categorías de datos personales
cumplir el contrato con usted e implica que no podemos dirigir a un conductor a su ubicación para recogerle. Los datos del perfil del pasajero se muestran al conductor como parte del proceso de vinculación para que este último sepa cómo localizar al pasajero en el punto de recogida. Los datos de comunicación pueden procesarse si el conductor y el pasajero necesitan ponerse en		

Fin del tratamiento	**Base jurídica**	**Categorías de datos personales**
contacto para coordinar la recogida.		
Garantizar que su viaje transcurre sin problemas Utilizamos datos de geolocalización para asegurarnos de que llega a su destino y datos sobre las rutas seguidas durante el viaje para analizar la cobertura geográfica. Esto nos permite mejorar las recomendaciones a los conductores sobre las rutas más eficientes y facilitar su viaje de la mejor manera	- *Intereses legítimos:* - es en nuestro legítimo interés y en el interés de nuestros pasajeros ofrecerle el viaje más cómodo.	- Datos de geolocalización - Datos de uso de la aplicación

Fin del tratamiento	**Base jurídica**	**Categorías de datos personales**
posible. También recogemos datos de uso de la aplicación para resolver problemas de calidad relacionados con su uso de la aplicación de Bolt.		
Garantizar que la aplicación de Bolt funciona de forma óptima Utilizamos sus datos de perfil para notificarle las actualizaciones de la aplicación de Bolt y que pueda seguir utilizando los servicios de Bolt. También utilizamos los datos del dispositivo	- *Cumplimiento de un contrato* - *Consentimiento* - se requiere su consentimiento expreso para el uso de cookies, SDK, análisis y datos de tecnologías de terceros.	- Datos del perfil - Datos del dispositivo - Datos de uso de la aplicación - Datos de identificación/verificación - Cookies, SDK, análisis y datos de tecnologías de terceros

Fin del tratamiento	Base jurídica	Categorías de datos personales
y los datos de uso de la aplicación para garantizar que pueda conectarse a la aplicación de Bolt y mantener la seguridad de su cuenta mediante comprobaciones de autenticación y verificación.		
Sugerir nuevos viajes y destinos y programar viajes en función de sus próximos eventos Utilizamos su historial de viajes anteriores, sus ubicaciones favoritas guardadas (como las direccione	- *Consentimiento* - Ye requiere su consentimiento expreso para utilizar datos de geolocalización en tiempo real y permitir el acceso a su calendario. - *Intereses legítimos:*	- Datos del perfil - Datos de uso de la aplicación - Datos de geolocalización - Datos del calendario

Fin del tratamiento	Base jurídica	Categorías de datos personales
s de casa o del trabajo) y datos de geolocalización en tiempo real (incluso cuando la aplicación de Bolt está cerrada, siempre que haya dado su consentimiento para “activar los servicios de localización en segundo plano”) para ofrecerle sugerencias sobre nuevos viajes. Siempre puede desactivar estas notificaciones específicas, sin desactivar todas las notificaciones de Bolt.	- es en nuestro legítimo interés y en el interés de nuestros pasajeros enriquecer aún más su experiencia de viaje y sugerir nuevas funcionalidades y servicios.	

Fin del tratamiento	Base jurídica	Categorías de datos personales
Además, después de programar un viaje en Bolt, proporcionaremos una integración con la aplicación de calendario de su teléfono, lo que le permitirá añadir su viaje programado al calendario de su elección sin problemas. La aplicación de Bolt podrá detectar y extraer eventos de su aplicación de calendario, lo que incluye recuperar títulos de eventos,		

Fin del tratamiento	Base jurídica	Categorías de datos personales
horas de inicio y finalización, y detalles de la ubicación. A partir de los eventos de su calendario, la aplicación de Bolt le ofrecerá sugerencias de trayectos que se ajusten a su calendario.		
Calcular precios y tramitar pagos Recogemos datos de pago para tramitar y permitir el pago de los pasajeros en nombre de los conductores, y datos de geolocalización para calcular los precios en	- *Cumplimiento de un contrato*	- Datos de pago - Datos de geolocalización

Fin del tratamiento	**Base jurídica**	**Categorías de datos personales**
función de la ubicación de recogida y destino de los pasajeros teniendo en cuenta la distancia, la duración y otros factores.		
Administrar el uso y el pago de los servicios de Bolt que le ofrece un cliente comercial de Bolt u otro titular de una cuenta de Bolt Recogemos sus datos de contacto si utiliza nuestros servicios a través de su empresa, cuando esta sea cliente de	- *Intereses legítimos:* - es en nuestro interés y en el interés de nuestros clientes comerciales, clientes y pasajeros facilitar el uso de nuestros servicios a través de cuentas Bolt Business y otras cuentas de Bolt, y tratar sus datos personales	- Datos de contacto - Datos de uso de la aplicación

Fin del tratamiento	**Base jurídica**	**Categorías de datos personales**
Bolt Business. Además, si una organización u otro titular de una cuenta de Bolt ha solicitado un viaje para usted utilizando nuestro servicio de reserva de viajes, recogeremos sus datos de contacto y el lugar de recogida y destino del viaje.	para la prestación y el pago de estos servicios.	
Conocer su grado de satisfacción con los servicios de Bolt mediante encuestas y entrevistas Estas encuestas y entrevistas están diseñadas	- *Consentimiento* - se requerirá su consentimiento expreso. - *Intereses legítimos:* - es en nuestro interés y en el interés de nuestros	- Datos del perfil - Datos demográficos - Datos de encuestas/ entrevistas

Fin del tratamiento	Base jurídica	Categorías de datos personales
para conocer su opinión sobre nuestros servicios, medir la satisfacción del cliente y su percepción de la seguridad y permitirnos tomar medidas para mejorar la experiencia. Los datos de encuestas y entrevistas pueden compartirse con socios de investigación a los que recurrimos para conocer su opinión.	pasajeros ofrecerles una experiencia satisfactoria.	

Atención al cliente

Fin del tratamiento	Base jurídica	Categorías de datos personales
Prestar servicios	- *Cumplimie*	- Datos del perfil

Fin del tratamiento	Base jurídica	Categorías de datos personales
de atención al cliente y recibir y procesar comentarios Tratamos sus datos personales para investigar y atender sus consultas, incluidas las denuncias de incidentes de seguridad o presuntos actos delictivos y las quejas (incluida la resolución de conflictos entre conductores y pasajeros). También utilizamos los datos que comparte para resolver problemas	*nto de un contrato* - *Intereses legítimos* - es en nuestro interés y en el interés de nuestros pasajeros asistirles en el uso de la aplicación de Bolt y mejorar y desarrollar continuamente la atención al cliente que ofrecemos. Además, redunda en nuestro interés y en el de nuestros pasajeros y conductores hacer frente a las amenazas y los abusos y promover la seguridad, la integridad	- Datos de comunicación - Datos generados por el usuario - Datos sobre advertencias y suspensiones - Datos de las valoraciones de los usuarios

Fin del tratamiento	**Base jurídica**	**Categorías de datos personales**
de calidad y mejorar nuestros servicios. En el caso de incidentes relacionados con la seguridad, sus datos sobre advertencias y suspensiones solo serán revisados por los equipos de Atención al Cliente y/o Seguridad de Bolt cuando investiguen un incidente de seguridad o un delito en la plataforma de Bolt en el que usted esté implicado. Los equipos también revisarán los motivos de los	y la protección en la plataforma de Bolt para garantizar que nuestros servicios se utilicen de conformidad con los Términos y condiciones para los pasajeros. - *Cumplimiento de obligaciones legales* - tratamos los datos personales para cumplir con nuestra obligación legal de cooperar con las fuerzas del orden público cuando se produce un incidente de seguridad.	

Fin del tratamiento	Base jurídica	Categorías de datos personales
conductores para emitir valoraciones bajas a los pasajeros y las circunstancias que rodean los posibles incidentes de seguridad. Podemos utilizar procesos automatizados para la resolución de reclamaciones a través de nuestra función de chat automatizado. Para obtener más información sobre cómo oponerse a las actividades mencionadas, consulte el apartado 9 “¿		

Fin del tratamiento	Base jurídica	Categorías de datos personales
Cuáles son sus derechos?” a continuación.		

Por seguridad y protección

Fin del tratamiento	Base jurídica	Categorías de datos personales
Habilitar y proporcionar funciones de seguridad Utilizamos datos para garantizar la seguridad de los servicios de Bolt y hemos implementado una serie de medidas de seguridad para mejorar la seguridad de nuestros pasajeros, entre las que se incluyen: - *Grabación*	- *Intereses legítimos* - es en nuestro interés y en el interés de nuestros pasajeros mejorar la seguridad de los servicios de Bolt ofreciendo funciones de seguridad como parte del Kit de Herramientas de Seguridad de Bolt. También es en interés de nuestros pasajeros o	- Datos de identificación/verificación - Datos del dispositivo - Datos de geolocalización - Datos del perfil -Datos de uso de la aplicación - Datos generados por el usuario

Fin del tratamiento	Base jurídica	Categorías de datos personales
del audio del viaje - permite a pasajeros y conductores hacer una grabación de audio si se sienten inseguros durante un viaje y enviarla a Bolt si notifican un incidente de seguridad. Estas grabaciones están encriptadas y solo pueden ser escuchadas por Bolt, si las envía un pasajero o conductor; - _Asistencia de emergencia para usuarios: - le permite llamar a la	conductores utilizar la función de Grabación del audio del viaje por su propia seguridad (o la de otros) y para proporcionar pruebas en caso de incidente de seguridad. - *Intereses vitales* - tratamos estos datos personales cuando sus intereses vitales requieren protección, como en el caso de emergencias e incidentes de seguridad, y cuando se utilizan funciones de seguridad	

Fin del tratamiento	Base jurídica	Categorías de datos personales
policía, a las autoridades locales o a los servicios de emergencia a través de nuestra función de Asistencia de emergencia para usuarios. Si utiliza esta función, el equipo de Atención al Cliente de Bolt se pondrá en contacto con usted para comprobar si necesita ayuda; - *Supervisión de la seguridad del viaje*: - permite a Bolt enviar notificaciones a pasajeros y conductores y	como la Asistencia de emergencia para usuarios o la Supervisión de la seguridad del viaje.	

Fin del tratamiento	Base jurídica	Categorías de datos personales
comprobar si usted está bien o si necesita la asistencia del servicio de Atención al Cliente de Bolt o de las autoridades locales; - *Compartir viaje* le permite compartir un enlace con información sobre el viaje en tiempo real (correo electrónico, SMS, WhatsApp, Telegram), para que sus amigos y familiares puedan seguir el estado de su viaje y su ubicación en directo; y -		

Fin del tratamiento	**Base jurídica**	**Categorías de datos personales**
Categoría mujeres para mujeres - permite a las pasajeras seleccionar una preferencia para que solo se les asigne conductoras.		
Prevenir, detectar e investigar cuentas fraudulentas, pagos fraudulentos u otros usos ilícitos de los servicios de Bolt y aplicar suspensiones y bloqueos según sea necesario Nuestro sistema antifraude automatizado identificará cuentas y pagos fraudulento	- *Intereses legítimos* - es en nuestro interés y en el interés de nuestros pasajeros detectar, prevenir y atajar el fraude, el uso no autorizado de cuentas de Bolt u otras actividades perjudiciales o ilegales y mantener la seguridad de nuestros	- Datos del perfil Datos de identificación/verificación - Datos del dispositivo - Datos de geolocalización - Datos de uso de la aplicación - Datos de pago - Datos de comunicación

Fin del tratamiento	Base jurídica	Categorías de datos personales
s y otras actividades maliciosas en la plataforma de Bolt, por ejemplo, cuando recarga su saldo, inicia o finaliza un trayecto, o sigue procesos de autenticación. Para que podamos investigar, puede aplicarse una suspensión temporal a una cuenta de Bolt cuando, por ejemplo, detectemos que el pasajero está haciendo un número elevado de solicitudes que no son humaname	sistemas, dando respuesta a actos delictivos presuntos o reales. También redunda en nuestro interés y en el de nuestros pasajeros prevenir y atajar las infracciones de nuestros Términos y condiciones.	

Fin del tratamiento	Base jurídica	Categorías de datos personales
nte posibles, lo que indica que se está produciendo un posible ataque de denegación de servicio. Aunque Bolt puede utilizar procesos automatizados con fines de detección de fraudes, las decisiones de bloquear a un pasajero se toman tras una revisión humana por parte de nuestro personal, y ninguna cuenta se bloquea automáticamente sin someterse antes a un proceso de verificación		

Fin del tratamiento	**Base jurídica**	**Categorías de datos personales**
. Para obtener más información sobre cómo oponerse a las actividades mencionadas, consulte el apartado 9 “¿ *Cuáles son sus derechos?”* a continuación.		
Determinar una valoración media de los usuarios y fomentar interacciones positivas, seguras y respetuosas entre pasajeros y conductores en la plataforma de Bolt, y desvincular a pasajeros	- *Intereses legítimos* -es en nuestro interés y en el interés de nuestros pasajeros y conductores mejorar la calidad, la seguridad y la confianza en el marco de la plataforma de Bolt.	-Datos de las valoraciones de los usuarios -Datos del perfil

Fin del tratamiento	Base jurídica	Categorías de datos personales
y conductores Con el fin de ofrecer una tranquilidad adicional a los conductores y proporcionar un entorno de mercado seguro y responsable, los conductores hacen una valoración sobre usted y dejan comentarios sobre la experiencia con usted después de cada viaje. La función de valoración de los usuarios permite a los conductores tomar decisiones	Fomentar interacciones positivas y respetuosas entre pasajeros y conductores en la plataforma, y proporcionar un entorno y una experiencia seguros, sin problemas y agradables. También nos interesa garantizar y obligar al uso de nuestros servicios de acuerdo con los Términos y condiciones para pasajeros y las Normas de conducta del mercado.	

Fin del tratamiento	Base jurídica	Categorías de datos personales
informadas sobre la aceptación o el rechazo de solicitudes de viaje y ejercer un mayor control sobre su entorno de trabajo, ya que pueden evaluar la valoración media de un pasajero basándose en las valoraciones proporcionadas por otros conductores antes de aceptar un viaje. Para obtener más información sobre su valoración como usuario, las pautas de comportamiento a		

Fin del tratamiento	Base jurídica	Categorías de datos personales
seguir y orientación sobre cómo mejorar su valoración, lea estas preguntas frecuentes: https://bolt.eu/en/rider-rating/ y https://bolt.eu/en/blog/new-bolt-app-features/ . Además, tanto el pasajero como el conductor tienen la opción de desvincularse entre sí si una de las partes valora a la otra con 1 estrella después de un viaje. Para iniciar este proceso, la parte que otorga la valoración de 1 estrella		

Fin del tratamiento	Base jurídica	Categorías de datos personales
puede seleccionar el botón “Bloquear solicitudes futuras”. Una vez elegida esta opción, el pasajero y el conductor no volverán a vincularse para futuros viajes. A pesar de ello, el pasajero conserva la capacidad de solicitar viajes con otros conductores. La desvinculación se mantendrá hasta que se elimine la cuenta del pasajero o del conductor. Además, tanto el pasajero		

Fin del tratamiento	Base jurídica	Categorías de datos personales
como el conductor tienen la opción de desvincularse entre sí si una de las partes valora a la otra con 1 estrella después de un viaje. Para iniciar este proceso, la parte que otorga la valoración de 1 estrella puede seleccionar el botón “Bloquear solicitudes futuras”. Una vez elegida esta opción, el pasajero y el conductor no volverán a vincularse para futuros viajes. A pesar de ello, el pasajero		

Fin del tratamiento	**Base jurídica**	**Categorías de datos personales**
conserva la capacidad de solicitar viajes con otros conductores. La desvinculación se mantendrá hasta que se elimine la cuenta del pasajero o del conductor.		
Emitir advertencias y suspensiones temporales cuando la valoración media de los usuarios cae por debajo de un umbral especificado (cuando esta función está disponible) Para equilibrar	- *Intereses legítimos (para advertencias)* - es en nuestro interés y en el interés de los usuarios que Bolt envíe automáticamente un aviso de advertencia para garantizar un servicio fiable y de confianza y la	- Datos del perfil - Datos de las valoraciones de los usuarios - Datos sobre advertencias y suspensiones - Datos generados por el usuario

Fin del tratamiento	**Base jurídica**	**Categorías de datos personales**
los intereses de pasajeros y conductores, si la valoración media de los usuarios se sitúa por debajo de un determinado umbral (que varía según el país), se emitirá una advertencia automática. Si la valoración media de los usuarios no mejora en los 90 días posteriores a la advertencia, se emitirá una suspensión temporal de 6 meses. Se basará en una decisión	sostenibilidad de la plataforma, junto con la capacitación de los conductores. También nos interesa garantizar y obligar al uso de nuestros servicios de acuerdo con los Términos y condiciones para pasajeros y las Normas de conducta del mercado. - *Cumplimiento de un contrato (en el caso de suspensiones)*	

Fin del tratamiento	**Base jurídica**	**Categorías de datos personales**
automatizada, pero no generará efectos jurídicos o de importancia similar. Para obtener más información sobre cómo oponerse a esta actividad, consulte el apartado 9 “*¿Cuáles son sus derechos?”* a continuación. Solo se le suspenderá temporalmente si se revela (según su valoración media) que, de forma repetida: - infringe los Términos y condicione		

Fin del tratamiento	Base jurídica	Categorías de datos personales
s para pasajeros y las Normas de conducta del mercado para usuarios; y - tiene un impacto negativo en los intereses de los conductores y en la integridad de la plataforma de Bolt en su conjunto. La suspensión tan solo limita su capacidad para solicitar un viaje, pero no limita su acceso al resto de la aplicación de Bolt ni a ningún otro de nuestros servicios.		

Marketing y publicidad

Fin del tratamiento	Base jurídica	Categorías de datos personales
Comercializar y anunciar los servicios de Bolt y de sus socios de acuerdo con sus preferencias y medir la eficacia de los anuncios de Bolt Esto incluye el uso de sus datos personales para enviar correos electrónicos, mensajes de texto (incluidos los mensajes de WhatsApp), notificaciones push, mensajes en la aplicación y otras comunicaciones de marketing de los	- *Intereses legítimos* - es en nuestro interés y en el interés de nuestros pasajeros informarles sobre nuestros servicios y funcionalidades o los que ofrecen los socios de Bolt. También redunda en nuestro interés promocionar y publicitar nuestros servicios, incluida la publicidad contextual (no basada en datos) y personalizada, la analítica y la medición del rendimiento de los anuncios,	- Datos de contacto - Datos de uso de la aplicación - Datos del dispositivo - Cookies, SDK, análisis y datos de tecnologías de terceros

Fin del tratamiento	Base jurídica	Categorías de datos personales
productos, servicios, funcionalidades, ofertas, promociones, sorteos, noticias y eventos de Bolt y de nuestros socios. Además, analizaremos y agregaremos sus datos de uso de la aplicación y se los proporcionaremos anualmente de forma resumida para la campaña de marketing de recapitulación relacionada con la campaña de fin de año. Utilizamos píxeles y tecnologías similares	con el fin de ampliar nuestra base de usuarios profundizando en las relaciones con los pasajeros actuales y desarrollando otras nuevas. Puede darse de baja de estas comunicaciones en cualquier momento haciendo clic en el enlace “Darse de baja” que aparece en la parte inferior de nuestros correos electrónicos, escribiendo “STOP” en los mensajes y SMS, o bien actualizando sus preferencia	

Fin del tratamiento	Base jurídica	Categorías de datos personales
para hacer un seguimiento de los correos electrónicos que se abren y de los enlaces en los que se hace clic, para ayudarnos a medir los resultados de nuestras campañas. También podemos compartir sus datos personales con terceros, o recoger datos sobre sus visitas y acciones en aplicaciones o sitios web de terceros, a efectos de anuncios personalizados.	s de comunicación en la configuración de su cuenta. - *Consentimiento* - se requerirá su consentimiento expreso, por ejemplo, cuando la ley exija el consentimiento para el marketing por correo electrónico y para determinadas tecnologías de seguimiento.	

Comunicaciones de servicio

Fin del tratamiento	Base jurídica	Categorías de datos personales
Comunicarnos con usted, incluido el envío de comunicaciones relacionadas con el servicio, y mantenerle informado Su nombre, número de teléfono y dirección de correo electrónico se utilizarán para comunicarnos con usted e informarle de que su viaje ha finalizado, enviarle correos electrónicos de confirmación del viaje y recibos, e informarle de actualizaciones importante	- *Cumplimiento de un contrato*	- Datos del perfil

Fin del tratamiento	Base jurídica	Categorías de datos personales
s del servicio.		

Investigación y mejora de los servicios de Bolt

Fin del tratamiento	Base jurídica	Categorías de datos personales
Realizar investigaciones, pruebas y análisis para comprender mejor y mejorar nuestro negocio y servicios Por ejemplo, utilizamos datos de geolocalización y datos de uso de la aplicación para realizar investigaciones y mejorar nuestros algoritmos, el aprendizaje automático y demás modelizaciones. Utilizamos	- *Intereses legítimos* - nos interesa medir el uso que se hace de nuestros servicios con el fin de fundamentar las decisiones empresariales y permitir la elaboración de informes precisos y fiables, así como mejorar y desarrollar continuamente los servicios que prestamos. - *Consentimiento* - para determinad	- Datos de geolocalización - Datos de uso de la aplicación - Datos de comunicación - Contenido generado por el usuario - Datos del dispositivo

Fin del tratamiento	**Base jurídica**	**Categorías de datos personales**
los datos de comunicación relacionados con incidentes para supervisar nuestras prácticas de seguridad y mejorar nuestras operaciones y procesos.	os análisis podemos requerir su consentimiento. Si es así, se le pedirá que dé su consentimiento para fines y actividades de tratamiento específicos, con detalles sobre cómo retirar el consentimiento, incluido a través de la configuración de su perfil.	
Desarrollar nuevos productos, funcionalidades, asociaciones y servicios	- *Intereses legítimos* - es en nuestro interés y en el interés de nuestros pasajeros desarrollar y adoptar nuevas funcionalidades para	- Datos del perfil - Datos de geolocalización - Datos de uso de la aplicación - Datos de comunicación - Contenido generado por el

Fin del tratamiento	Base jurídica	Categorías de datos personales
	mejorar la plataforma de Bolt.	usuario - Datos del dispositivo
Prevenir, localizar y resolver errores y problemas de software o hardware	*Intereses legítimos* - es en nuestro interés y en el interés de nuestros pasajeros ofrecer un servicio fiable y sin problemas.	- Datos del perfil - Datos de geolocalización - Contenido generado por el usuario - Datos de comunicación - Datos del dispositivo - Datos de uso de la aplicación
Procedimientos judiciales y cumplimiento de la ley		

Fin del tratamiento	Base jurídica	Categorías de datos personales
Investigar y responder a reclamaciones y disputas relacionadas con el uso de los	- *Cumplimiento de obligaciones legales* - tratamos los datos personales para cumplir	- Todos los datos

Fin del tratamiento	Base jurídica	Categorías de datos personales
servicios de Bolt, y/o necesarias para el cumplimiento de los requisitos legales aplicables o de solicitudes de organismos gubernamentales o fuerzas del orden público En función de la reclamación, todos los datos podrán tratarse para establecer, ejercer o defender reclamaciones legales, lo que incluye: - el apoyo a nuestras propias investigaciones internas; - la	con una obligación, o cuando existe una solicitud de un organismo regulador, de fuerzas del orden público o de otro organismo gubernamental. - *Intereses legítimos* - en el contexto de litigios u otras disputas, nos interesa proteger nuestros intereses y derechos, los de nuestros pasajeros u otros, incluido como parte de investigaciones, consultas reglamentarias o litigios.	

Fin del tratamiento	Base jurídica	Categorías de datos personales
asignación de reclamaciones y el uso de agencias de cobro de deudas; y - el uso de asesores jurídicos. En algunas circunstancias, estamos legalmente obligados a compartir información con destinatarios externos. Por ejemplo, en virtud de una orden judicial o cuando cooperemos con una autoridad de control de la protección de datos en la tramitación de reclamaciones o		

Fin del tratamiento	Base jurídica	Categorías de datos personales
investigaciones. También respondemos a solicitudes, como las de las fuerzas del orden público, cuando es la ley quien exige la respuesta o favorece una labor de interés público, como una situación de emergencia o cuando hay una vida en peligro. Tomaremos medidas para asegurarnos de que tenemos una base legal para compartir la información y nos aseguraremos de documenta		

Fin del tratamiento	**Base jurídica**	**Categorías de datos personales**
r nuestra decisión.		
Cumplir con nuestras obligaciones y con la legislación en materia fiscal	- *Cumplimiento de una obligación legal*	- Datos del perfil - Datos de pago - Datos de uso de la aplicación
Reorganizar o introducir cambios en nuestro negocio	- *Intereses legítimos* - nos interesa tratar los datos personales con fines de organización y planificación empresarial.	- Todos los datos
Garantizar la seguridad de los servicios de Bolt (incluidas la plataforma y la aplicación de Bolt) Dependiendo del problema,	- *Intereses legítimos* - es en nuestro interés y en el interés de nuestros pasajeros proteger, supervisar y mantener los sistemas	- Todos los datos

Fin del tratamiento	Base jurídica	Categorías de datos personales
todos los datos se pueden utilizar por motivos técnicos y de ciberseguridad: por ejemplo, medidas para combatir la piratería y garantizar la seguridad del servicio, del sitio web y de la plataforma y la aplicación de Bolt, así como para realizar y almacenar copias de seguridad y prevenir o reparar problemas técnicos.	de seguridad de Bolt, responder a actos delictivos presuntos o reales y reparar cualquier problema técnico.	

Cuando tratemos sus datos personales para un nuevo fin distinto del fin para el que se recogieron originalmente y no le hayamos pedido su consentimiento, tendremos que asegurarnos de que este nuevo fin es compatible con el fin inicial para el que los recogimos. Tendremos en cuenta cualquier vínculo entre los dos fines y decidiremos si los datos personales pueden utilizarse para este nuevo fin. En caso contrario, tomaremos las medidas oportunas para solicitar su consentimiento o abstenernos de tratar sus datos personales.

5. ¿Con quién compartimos sus datos personales?

Podemos compartir sus datos personales con las siguientes categorías de destinatarios.

Categoría de destinatarios	**Descripción**
Empresas y socios del grupo Bolt	Podemos compartir sus datos personales con nuestras empresas del grupo Bolt (incluidas las filiales locales de Bolt), terceros asociados, sus filiales y representantes, que pueden utilizar sus datos personales de la forma descrita en el presente Aviso. Si las filiales locales de Bolt son responsables del tratamiento de sus datos personales, podrán compartir sus datos personales

Categoría de destinatarios	Descripción
	con Bolt Operations OU como principal responsable del tratamiento de datos de Bolt.
Conductores	Sus datos personales solo se revelan a los conductores (tanto si actúan en su propio nombre como proveedores de servicios independientes, como si actúan en nombre de otro proveedor de servicios, por ejemplo, en nombre de una flota o de otro particular) cuando usted contrata un viaje en la aplicación

Categoría de destinatarios	Descripción
	de Bolt; en este caso, el conductor verá su nombre, número de teléfono (en muchos países el número está enmascarado), los puntos de recogida y destino, y datos de geolocalización. Una vez finalizado el trayecto, también compartimos valoraciones y comentarios con el conductor. (Eliminamos su identidad asociada a las valoraciones y los comentarios cuando los compartim

Categoría de destinatarios	Descripción
	os con los conductores). Una vez prestado el servicio de transporte, su nombre y número de teléfono permanecerán visibles para el conductor durante 24-48 horas. Esto es necesario para que los conductores puedan resolver cualquier problema con usted, por ejemplo, recuperar algo especial que se haya podido dejar en el vehículo.
Clientes u otros pasajeros de Bolt Business	Algunos de los viajes que realice pueden ser solicitados o pagados

Categoría de destinatarios	Descripción
	por otras personas. Si realiza uno de estos viajes utilizando la cuenta Bolt Business de su empleador, un código o cupón, o una tarjeta de crédito de empresa vinculada a otra cuenta, o si otro usuario o entidad solicita o paga un viaje por usted, podemos compartir los detalles de su viaje con ese otro tercero, incluidos su nombre, número de teléfono, fecha, hora, cargo, valoración

Categoría de destinatarios	Descripción
	otorgada, región del viaje y puntos de recogida y destino de su viaje. Los datos compartidos con los clientes de Bolt Business se divulgarán a través de informes a los que podrán acceder en sus cuentas Business. El tratamiento de los datos personales se realizará en las mismas condiciones establecidas en el presente Aviso.
Usuarios recomendantes	Si usted recomienda a alguien y lo remite a la

Categoría de destinatarios	Descripción
	aplicación de Bolt, le haremos saber que usted ha generado la recomendación. Si otro usuario le ha recomendado, podemos compartir información sobre el uso que usted hace de la plataforma con ese usuario. Por ejemplo, una persona que hace una recomendación puede recibir una bonificación si usted se une a la aplicación de Bolt o completa un determinado número de

Categoría de destinatarios	Descripción
	trayectos, y recibiría dicha información.
Socios promocionales, de marketing y estratégicos	Podemos compartir datos limitados, como su dirección de correo electrónico, con nuestros socios promocionales, de marketing y estratégicos, para que puedan informarle sobre eventos promocionales y facilitarle información y mensajes de marketing sobre productos o servicios que puedan interesarle. Además, podemos compartir

Categoría de destinatarios	Descripción
	sus datos personales con proveedores de plataformas de marketing, incluidos servicios de publicidad en medios sociales, redes publicitarias y proveedores de datos de terceros, para llegar a nuestros usuarios o comprenderlos mejor y medir la eficacia de nuestros anuncios en otras plataformas, y con plataformas de medios sociales, incluidas Facebook y Google, con fines de inicio de sesión.

Categoría de destinatarios	Descripción
Terceros proveedores de servicios	Nuestros proveedores externos y otros proveedores de servicios y contratistas tienen acceso a sus datos personales para ayudarles a llevar a cabo los servicios que prestan para nosotros o en nuestro nombre. Esto puede incluir a proveedores que prestan servicios de correo electrónico y también de comunicación electrónica, servicios fiscales, jurídicos y contables, procesami

Categoría de destinatarios	Descripción
	ento de productos, verificación de antecedentes y procesos de identidad/verificación, procesamiento de pagos, atención al cliente, prevención y detección de fraudes, mejora de datos, alojamiento web y almacenamiento en la nube, investigación, incluidas encuestas, análisis, informes de accidentes, supervisión del rendimiento e inteligencia artificial, aprendizaje

Categoría de destinatarios	Descripción
	automático y servicios estadísticos. Además, compartiremos con Google datos como su geolocalización y las rutas de viaje en relación con el uso de los mapas de Google en nuestras aplicaciones.
Aseguradoras	Compartiremos sus datos con aseguradoras, cuando usted, o un miembro de su familia en su ausencia, solicite la tramitación de un siniestro, a fin de facilitar la tramitación de las reclamaciones de

Categoría de destinatarios	Descripción
	seguros y a efectos informativos debido a requisitos contractuales de las aseguradoras.
Otros terceros	En caso de un probable cambio de control en la empresa (o de una parte de la empresa), como negociaciones para una venta, fusión o adquisición, o cualquier transacción o reorganización, podemos compartir sus datos personales con las partes interesadas, incluido como parte de cualquier proceso de diligencia

Categoría de destinatarios	Descripción
	debida con los nuevos o posibles propietarios de la empresa y sus respectivos asesores profesionales. También es posible que tengamos que transferir sus datos personales a ese tercero o entidad reorganizada tras la venta o reorganización para que los utilicen con los mismos fines establecidos en el presente Aviso.
Fuerzas del orden público	Podremos revelar información en virtud de una orden judicial o cuando

Categoría de destinatarios	Descripción
	cooperemos con una autoridad de control de la protección de datos en la tramitación de reclamaciones o investigaciones. Por ejemplo, también podemos compartir sus datos personales con las fuerzas del orden u otras autoridades públicas, incluido para responder a solicitudes cuando la información sea requerida por la ley o favorezca una labor de interés público. En cualquier caso, tomaremos

Categoría de destinatarios	Descripción
	medidas para asegurarnos de que tenemos una base legal para compartir la información y nos aseguraremos de documentar nuestra decisión.

Tenga en cuenta que nuestros sitios web y aplicaciones pueden contener enlaces a sitios web de terceros. Si sigue un enlace a cualquiera de esos sitios web de terceros, tenga en cuenta que esos sitios web pueden tener sus propios avisos de privacidad y que no aceptamos responsabilidad alguna por sus avisos o por el tratamiento que hagan de sus datos personales. Consulte estos avisos antes de enviar datos personales a sitios web de terceros.

6. ¿Transfiere Bolt sus datos personales a otros países?

Operamos a nivel internacional y, en consecuencia, sus datos personales pueden ser transferidos, almacenados y/o tratados por empresas, subcontratistas y socios del grupo Bolt cuando llevan a cabo las actividades descritas en el presente Aviso fuera del país en el que usted se encuentra. Consulte nuestra tabla de empresas del grupo Bolt para obtener información detallada sobre los países a los que se pueden transferir sus datos personales dentro del grupo Bolt.
Cuando transfiramos sus datos personales fuera de un país o región, como el Espacio Económico Europeo (EEE), nos aseguraremos de tomar las medidas necesarias para cumplir los requisitos legales aplicables y nos basaremos en los siguientes mecanismos de transferencia:

- **Decisiones de adecuación**: Nos basaremos en las decisiones de la Comisión Europea cuando reconozcan que determinados países y territorios fuera del Espacio Económico Europeo garantizan un nivel adecuado de protección de la información personal. Haga clic aquí para ver la lista de países que la Comisión Europea considera “adecuados” y haga clic aquí para ver la lista de países que el gobierno del Reino Unido considera “adecuados”. Nos basamos en estas decisiones de adecuación cuando transferimos datos personales que recogemos del EEE y del Reino Unido a Estados Unidos, donde tienen su sede algunos de nuestros terceros proveedores de servicios.
- **Cláusulas contractuales tipo (CCT)**: Utilizaremos cláusulas contractuales tipo

aprobadas por la Comisión Europea para las transferencias fuera del EEE y por el gobierno británico para las transferencias fuera del Reino Unido. Haga clic aquí para consultar las CCT del EEE y haga clic aquí para consultar las CCT del Reino Unido. Nos basamos en las CCT cuando transferimos datos personales que recogemos del EEE y del Reino Unido a Estados Unidos, Singapur y Nigeria, donde tienen su sede algunos de nuestros terceros proveedores de servicios.

Pueden darse ciertas situaciones (como responder a solicitudes de fuerzas del orden público; véase el apartado 4 "*¿Para qué fines utilizamos sus datos personales y cuál es nuestra base jurídica para el tratamiento?*" anterior) en las que se producirá una transferencia de datos personales sobre la base de exenciones previstas en la legislación aplicable sobre protección de datos. En estos casos, tomaremos medidas para minimizar y proteger los datos personales transferidos.

7. ¿Cómo mantenemos seguros sus datos personales?

La seguridad de sus datos personales es muy importante para nosotros, y hemos implantado controles técnicos y organizativos adecuados para proteger sus datos personales contra el tratamiento no autorizado y contra la pérdida, el daño o la destrucción de carácter accidental. Hemos implantado la encriptación de datos en tránsito y en reposo, formación sobre privacidad y seguridad de datos, políticas de seguridad de la información y controles en torno a la confidencialidad, integridad y disponibilidad de nuestros datos/sistemas.

Todos los datos personales recogidos durante la prestación de los servicios de Bolt se transfieren a, y se almacenan en, nuestros centros de datos situados en el EEE. Solo los empleados autorizados de las empresas y socios del grupo Bolt tienen acceso a los datos personales y solo pueden acceder a ellos con el fin de resolver cuestiones relacionadas con el uso de los servicios (incluidas disputas relativas a servicios de transporte y servicios de atención al cliente en los respectivos países https://bolt.eu/cities/).

Para nuestros fines científicos y de investigación, todos los datos, como los datos masivos de geolocalización, se anonimizan para que usted nunca pueda ser identificado a partir de ellos. En cuanto a los datos anonimizados, ya no intentaremos volver a identificar sus datos personales que hayan sido desidentificados, mientras los compartamos con otras organizaciones.

No obstante, usted es responsable de elegir una contraseña segura cuando le pidamos que establezca una contraseña para acceder a partes de nuestros sitios o aplicaciones. Debe mantener la confidencialidad de esta contraseña y elegir una contraseña que no utilice en ningún otro sitio.

8. ¿Durante cuánto tiempo conservamos sus datos personales?

Conservamos sus datos personales solo durante el tiempo necesario para prestarle nuestros servicios y para los fines descritos anteriormente en el apartado 4 "*¿Para qué fines utilizamos sus datos personales y cuál es nuestra base jurídica para el tratamiento?"*.

Esto significa que los periodos de conservación variarán en función del tipo, la cantidad y la sensibilidad de sus datos personales, el riesgo potencial de daño derivado del uso o la divulgación no autorizados de sus datos personales y la razón por la que hemos recogido los datos personales en primer lugar.

Estos son los criterios clave que utilizamos para determinar nuestros periodos de conservación:

Criterios de los periodos de conservación	**Descripción**
Datos personales conservados hasta que usted los suprima	Tiene derecho a solicitar que suprimamos algunos de sus datos personales. Consulte el apartado 9 “*¿Cuáles son sus derechos?*” más adelante para obtener más información.
Datos personales que caducan tras un periodo de tiempo determinado	Hemos establecido ciertos periodos de conservación para que algunos datos no se conserven después de un periodo de tiempo específico. Consulte la tabla

Criterios de los periodos de conservación	Descripción
	siguiente para obtener más detalles. Una vez transcurrido el periodo de conservación, los datos personales se suprimen de forma segura, a menos que sean necesarios para el establecimiento, el ejercicio o la defensa de reclamaciones legales.
Datos personales conservados hasta la eliminación de su cuenta de Bolt	Conservamos sus datos hasta que se elimine su cuenta de Bolt, a menos que sea necesario conservar determinad

Criterios de los periodos de conservación	Descripción
	os datos personales para los fines descritos en la segunda tabla que figura a continuación.

A continuación se enumeran los periodos de conservación específicos que se aplican a los datos personales que tratamos sobre usted:

Categoría de los periodos de conservación	Descripción
Fines fiscales, contables y de información financier	Conservamos los datos durante 10 años después del último viaje si sus datos personales son necesarios a efectos fiscales, contables y de transparencia financiera.
Fines de prestación de	Conservamos sus datos

Categoría de los periodos de conservación	Descripción
servicios	mientras tenga una cuenta de pasajero activa. Si se cierra su cuenta, los datos personales se suprimirán (de acuerdo con nuestro calendario y normas de conservación), a menos que dichos datos sigan siendo necesarios para cumplir alguna obligación legal, o con fines contables, de resolución de disputas o de prevención del fraude. Puede

Categoría de los periodos de conservación	Descripción
	solicitar la eliminación de su cuenta en cualquier momento a través de la aplicación de Bolt. Consulte el apartado 9 “*¿ Cuáles son sus derechos?”* más adelante para obtener más información.
Investigaciones formales de infracciones penales, fraude o información falsa	Conservamos los datos durante el tiempo que sea necesario de acuerdo con los requisitos internos, legales y reglamentarios, en caso de que haya investigaciones

Categoría de los periodos de conservación	Descripción
	formales de infracciones penales, fraude o información falsa.
Disputas	En caso de disputa, conservamos los datos hasta que se satisfaga la reclamación o hasta la fecha de expiración de dichas reclamaciones.
Reclamaciones	Conservamos durante 12 meses un registro de todas las reclamaciones, que ponemos a disposición de un agente autorizado de la autoridad encargada de la concesión

Categoría de los periodos de conservación	Descripción
	de licencias que lo solicite en caso de investigación.
Mensajes instantáneos	Conservamos los datos sobre mensajes instantáneos entre usted y el equipo de Atención al Cliente directamente en la aplicación de Bolt durante 90 días, excepto en los casos en que los mensajes estén relacionados con una incidencia notificada o con una disputa, en cuyos casos los conservaremos durante 6 meses.

Categoría de los periodos de conservación	Descripción
	Los mensajes instantáneos entre pasajeros y conductores se guardan en la aplicación de Bolt solo hasta que se completa el encargo y en nuestros sistemas durante 3 meses más.
Grabación del audio del viaje	Conservamos los datos de grabación de audio a través de nuestra función Grabación del audio del viaje: 24 horas, mientras se almacenan localmente en el dispositivo de la

Categoría de los periodos de conservación	Descripción
	persona que genera la grabación. Las grabaciones se eliminan automáticamente transcurridas 24 horas si no se elabora un informe para el equipo de Atención al Cliente de Bolt y la grabación no se comparte explícitamente con el equipo de Atención al Cliente de Bolt como parte del informe. Las grabaciones compartidas e investigadas por Bolt se borrarán automática

Categoría de los periodos de conservación	Descripción
	mente al cabo de 7 días, a menos que el periodo de conservación se amplíe manualmente por motivos investigativos/legales.
Atención al cliente	Conservamos los datos relativos a las solicitudes de asistencia, llamadas telefónicas y chats durante 3 años.
Valoraciones de los usuarios	Conservamos los datos de las valoraciones de los usuarios: - durante 3 años en el caso de valoraciones y comentarios

Categoría de los periodos de conservación	Descripción
	específicos - mientras la cuenta del pasajero o conductor esté en estado de desvinculación

Tenga en cuenta que la desinstalación de la aplicación de Bolt en su dispositivo no da lugar a la eliminación de sus datos personales. Si la aplicación de Bolt no se ha utilizado durante tres años, nos pondremos en contacto con usted para pedirle que confirme si desea mantener su cuenta activa para usos futuros. Si no se recibe respuesta en un plazo razonable, se cerrará la cuenta y se suprimirán los datos personales, a menos que dichos datos sean necesarios para alguno de los fines mencionados anteriormente en el presente Aviso.

9. ¿Cuáles son sus derechos?

Como interesado, tiene los siguientes derechos:

- **Acceder a sus datos personales (“derecho de acceso”)**: Tiene derecho a acceder y solicitar copias de sus datos personales poniéndose en contacto con nuestro equipo de Atención al Cliente.
- **Actualizar/corregir sus datos personales (“derecho de rectificación”)**: Tiene derecho a solicitarnos que corrijamos datos personales que sean inexactos o incompletos. Usted mismo puede modificar y corregir determinados datos personales en la aplicación de Bolt o poniéndose en contacto con nuestro equipo de Atención al Cliente.
- **Suprimir sus datos personales (“derecho de supresión”)**: Tiene derecho a solicitar que suprimamos sus datos personales, en determinadas condiciones (por ejemplo, si tratamos sus datos personales con su consentimiento). Los datos personales que se traten en virtud de una obligación legal o cuando tengamos un interés legítimo superior no podrán suprimirse previa solicitud. Puede solicitar la supresión de sus datos personales poniéndose en contacto con nuestro equipo de Atención al Cliente.
- **Limitar el uso de sus datos personales (“derecho a la limitación del tratamiento”)**: Tiene derecho a solicitar que limitemos el tratamiento de sus datos personales, en determinadas condiciones (por ejemplo, si tratamos sus datos personales con su consentimiento). Puede solicitar la limitación del uso de sus datos personales poniéndose en contacto con nuestro equipo de Atención al Cliente.
- **Oponerse al uso de sus datos personales (“derecho de oposición”)**: Tiene derecho a oponerse a que tratemos sus datos personales, sujeto a determinadas condiciones (por ejemplo, si tratamos sus datos personales en virtud de intereses legítimos). Puede

oponerse al uso de sus datos personales poniéndose en contacto con nuestro equipo de Atención al Cliente.

- **Oponerse a que se tomen decisiones exclusivamente automatizadas sobre usted que tengan un efecto jurídico o de importancia similar sobre usted ("derecho de oposición a decisiones individuales automatizadas")** - Tiene derecho, sujeto a determinadas circunstancias, a oponerse a cualquier decisión exclusivamente automatizada que hayamos tomado y que tenga efectos jurídicos o efectos significativos similares que no impliquen una revisión humana. Puede solicitar que una persona revise la decisión, obtener una explicación de la decisión adoptada tras dicha evaluación e impugnarla poniéndose en contacto con nuestro equipo de Atención al Cliente. Tenga en cuenta que podrían aplicarse ciertas excepciones y limitaciones a su derecho de oposición a la toma de decisiones automatizada, según lo permitan las leyes y reglamentos aplicables. Le proporcionaremos información clara sobre las implicaciones del ejercicio de sus derechos y los procesos necesarios para oponerse a la toma de decisiones exclusivamente automatizada.
- **Portar sus datos personales ("derecho a la portabilidad de los datos")**: Tiene derecho a solicitar que transfiramos los datos personales que nos ha facilitado a otra organización, o directamente a usted, sujeto a determinadas condiciones. Esto solo se aplica a la información que usted nos ha proporcionado. Puede solicitar la portabilidad de sus datos personales poniéndose en contacto con nuestro equipo de Atención al Cliente.
- **Retirar su consentimiento**: Si tratamos sus datos personales utilizando el consentimiento como base jurídica, tiene derecho a retirar su consentimiento en cualquier momento (por ejemplo, dándose de baja de las comunicaciones de marketing o actualizando sus preferencias de comunicación en la aplicación de Bolt). La retirada de su consentimiento no modificará la legalidad del tratamiento realizado por Bolt antes de que usted retirara su consentimiento.
- **Presentar una reclamación:** Si tiene alguna duda sobre el tratamiento de sus datos personales, tiene derecho a presentar una reclamación ante la Inspección de Protección de Datos de Estonia ("AKI") que es nuestra autoridad de control principal, o ante su autoridad local de protección de datos. Encontrará los datos de contacto en sus sitios web. También puede tener derecho a interponer un recurso judicial.

Para ejercer cualquiera de los derechos anteriores, puede ponerse en contacto con nuestro equipo de Atención al Cliente a través de la aplicación de Bolt o de nuestro sitio web. También puede ponerse en contacto con el equipo del delegado de protección de datos enviando un correo electrónico a nuestro buzón de privacidad a privacy@bolt.eu - indique en el asunto del correo electrónico "*A la atención del delegado de protección de datos de Bolt*".

10. ¿Cómo utilizamos sus datos personales para marketing directo?

Tenga en cuenta que es posible que de vez en cuando reciba actualizaciones sobre ofertas especiales y promociones relacionadas con nuestros servicios. Enviamos estas comunicaciones sobre la base de nuestros intereses legítimos (suscripción voluntaria) para proporcionarle información sobre oportunidades que podrían serle ventajosas. En los países en los que la suscripción voluntaria no sea una base jurídica disponible para las actividades de tratamiento de Bolt, nos basaremos en una base jurídica válida alternativa. Usted tiene pleno control sobre estas comunicaciones y, si en cualquier momento decide que no desea recibirlas, puede hacer clic en el enlace "Darse de baja" que aparece al final de nuestros correos electrónicos, escribir "STOP" en los mensajes y SMS, o bien actualizar sus preferencias de

comunicación en la configuración de su cuenta.
Además, podemos solicitar su consentimiento expreso para actividades específicas de marketing directo cuando así lo exija la ley. Por ejemplo, podemos solicitar su consentimiento para enviarle información sobre promociones y ofertas de terceros que consideremos puedan ser de su interés. Usted siempre tiene la posibilidad de darse de baja cambiando sus preferencias de comunicación en la configuración de su cuenta. También personalizamos los mensajes de marketing directo utilizando información sobre cómo utiliza los servicios de Bolt (por ejemplo, la frecuencia con la que utiliza la aplicación de Bolt).

11. Divulgaciones específicas por jurisdicción

Bolt podrá optar por proporcionar, o estar obligada por ley a proporcionar: (i) información diferente o adicional sobre nuestras prácticas de protección de datos; y/o (ii) tratar sus datos personales sobre una base jurídica distinta del interés legítimo, dependiendo del estado o país en el que resida.

Country	Disclosures	Alternative Legal Bases
Paraguay PY	• **Grabación de audio del viaje**: Cuando esta funcionalidad esté disponible, los conductores podrán activar la grabación automática de audio de todos los viajes o de los viajes nocturnos, con fines de seguridad, a través de los ajustes de la aplicación. Por lo tanto, su viaje podrá grabarse automáticamente si el conductor ha activado esta opción. Estas grabaciones estarán sujetas a las mismas medidas de protección y plazos de conservación descritos en el presente Aviso sobre la grabación de audio del viaje.	

12. ¿Cómo le notificamos los cambios en este Aviso?

Podemos introducir cambios en este Aviso cuando lo estimemos oportuno. Si realizamos cambios significativos, se lo notificaremos (según proceda) a través de la aplicación de Bolt, el sitio web u otro método, como el correo electrónico.