

Conditions générales d'utilisation de l'Application Bolt pour les utilisateurs passagers

Date d'entrée en vigueur des Conditions Générales: 17 février 2024

1. Champ d'application

- 1.1 Les présentes conditions générales d'utilisation (les "**Conditions Générales**") fixent le cadre juridique régissant l'accès à l'application Bolt (l'"**Application**") et son utilisation par un utilisateur passager qui doit être âgé d'au moins dix-huit (18) ans (le "**Passager**" ou "**vous**"). De plus, vous devez vous assurer que les personnes qui utilisent les services de transport via l'Application en votre nom aient au moins dix-huit (18) ans. Le conducteur a le droit de refuser le service au Passager ou à toute autre personne utilisant les services au nom du passager qui n'est pas en mesure de prouver qu'il a au moins 18 ans.
- 1.2 Le terme "**Bolt**" ou "**nous**" fait référence à Bolt Operations OÜ, société privée à responsabilité limitée de droit Estonien, dont le siège social est situé à Vana-Lõuna tn 15, Tallinn 10134, Estonie, enregistrée sous le numéro 14532901, mais également aux sociétés et partenaires du groupe Bolt (filiales locales, représentants, affiliés, agents, etc.). La liste des sociétés et partenaires du groupe Bolt est disponible à l'adresse <https://bolt.eu/cities/>.
- 1.3 Les données légales de Bolt Operations OÜ sont:
 - Email : paris@bolt.eu
 - Numéro de TVA: EE102090374
 - Capital social: 2 701 euros
 - Directeur de la publication : Ahto Kink
 - Le Site est hébergé par Amazon Web Services: 38 Av. John F. Kennedy, 1855 Luxembourg / mpcustdesk@amazon.com / +35226733300
- 1.4 Afin d'accéder à l'Application et de l'utiliser, vous devez d'abord accepter les Conditions Générales énoncées ci-dessous ainsi que d'autres termes et politiques Bolt qui peuvent être référencés dans le présent document et/ou publiés sur www.bolt.eu/legal et être applicables pour l'utilisation de services supplémentaires ou régir votre comportement sur la plateforme pour le marché pertinent en question.
- 1.5 Bolt peut vous offrir l'accès à des fonctionnalités bêta supplémentaires sur la plateforme Bolt pour une période limitée de temps à autre. Des conditions générales supplémentaires s'appliqueront. Vous pouvez les consulter ici : <https://bolt.eu/en/legal/beta-terms/>. Vous pouvez vous désinscrire de l'offre de ces fonctionnalités bêta supplémentaires à tout moment.
- 1.6 Votre accord aux présentes Conditions Générales établit une relation contractuelle entre vous et Bolt.

2. Présentation de l'Application

- 2.1 L'Application permet aux Passagers d'accéder à une plateforme d'organisation/planification de trajets et de mise en relation avec des prestataires tiers

délivrant des services de transport indépendants référencés sur la plateforme. L'Application communique les demandes de transport aux prestataires de services de transport enregistrés comme utilisateurs du système Bolt, qui sont des conducteurs indépendants ou des conducteurs sous la responsabilité d'un gestionnaire de flotte (les "**Conducteurs**"), qui reçoivent et décident d'accepter (ou non) les demandes et gèrent les services de transport via cette Application.

- 2.2 EN UTILISANT L'APPLICATION ET SES SERVICES, VOUS ÊTES INFORMÉS ET VOUS RECONNAISSEZ QUE BOLT AGIT EN QUALITÉ DE CENTRALE DE RÉSERVATION. BOLT N'AGIT PAS EN QUALITÉ DE TRANSPORTEUR OU DE COMMISSIONNAIRE DE TRANSPORT ET L'ENSEMBLE DES SERVICES PROPOSÉS SUR LA PLATEFORME SONT FOURNIS PAR DES PRESTATAIRES PROFESSIONNELS INDÉPENDANTS QUI NE SONT PAS SALARIÉS DE BOLT OU DE L'UNE QUELCONQUE DE SES SOCIÉTÉS AFFILIÉES.

3. Utilisation de l'Application

- 3.1 L'Application peut être téléchargée depuis l'App Store* et Google Play*.
- 3.2 L'utilisation de l'Application est conditionnée à l'acceptation par le Passager des Conditions Générales en vigueur au moment où il accède à l'Application. Les Conditions Générales peuvent être modifiées à tout moment par Bolt, sous réserve de vous informer des modifications envisagées et de leur date d'entrée en vigueur dans les conditions prévues à l'article 10 des présentes Conditions Générales.
- 3.3 Le Passager accepte d'être lié par les Conditions Générales dans leur version en vigueur au moment où il accède à l'Application. Si le Passager n'accepte pas les Conditions Générales, il ne pourra pas accéder à l'Application ni utiliser les services proposés.
- 3.4 Veuillez lire attentivement ces Conditions Générales ainsi que la politique de confidentialité de Bolt (accessible en suivant ce lien : <https://bolt.eu/fr/legal/fr/privacy-for-riders/>) avant d'utiliser l'Application. Nous vous recommandons de lire les Conditions Générales avant chaque utilisation de l'Application.
- 3.5 L'utilisation de l'Application nécessite l'installation du logiciel et la création d'un compte utilisateur. Lors de l'installation de l'Application, vous devez nous fournir certaines informations personnelles, tel que le numéro de téléphone qui sera lié au compte du Passager concerné et ajouté à notre base de données. Votre numéro de téléphone sera uniquement utilisé afin de vous fournir un service de mise en relation et non à des fins de prospection commerciale. Veuillez noter que vous avez le droit de vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique BLOCTEL.
- 3.6 Si vous n'utilisez plus votre numéro de téléphone mobile, vous devez en informer Bolt dans les 7 jours afin que nous puissions anonymiser les données de votre compte utilisateur. Si vous ne nous informez pas d'un changement de votre numéro de téléphone, votre opérateur mobile peut attribuer le même numéro de téléphone mobile à une nouvelle personne qui, lorsqu'elle utilise l'Application Bolt, peut alors avoir accès à vos données.
- 3.7 Le "rooting", le "jailbreak" ou la modification de votre appareil mobile au niveau du matériel ou du système d'exploitation d'une manière contraire aux instructions du fabricant rend le mobile vulnérable aux menaces mobiles. Vous reconnaissez que nous ne sommes pas responsables de toute perte liée à l'utilisation d'un tel appareil mobile modifié et que nous n'avons aucune obligation de supporter l'utilisation d'un tel appareil.
- 3.8 Vous ne pouvez pas, et ne pouvez permettre aux tiers, de lancer ou de faire lancer des programmes ou des scripts dans le but de récupérer, d'indexer, d'enquêter ou d'explorer de toute autre manière des données sur toute partie des applications mobiles et/ou des sites Web ou des données de Bolt.
- 3.9 Si l'une des activités que le passager exerce via l'Application ou si l'une des informations que le passager fournit à Bolt et/ou à la plateforme Bolt est considérée comme un

contenu illégal en vertu des lois applicables ou contrevient de toute autre manière aux présentes Conditions Générales, Bolt se réserve le droit de :

- (i) retirer, désactiver l'accès ou rétrograder ce contenu ;
- (ii) suspendre, résilier ou restreindre tout paiement monétaire qui vous est dû par Bolt ;
- (iii) suspendre ou résilier le service de la société de l'information en tout ou en partie ; et
- (iv) suspendre ou fermer votre compte utilisateur.

** App Store est une marque de service d'Apple Inc.*

** Google Play et le logo Google Play sont des marques de Google Inc.*

4. Paiement des services de transport

- 4.1 Dans le cadre de votre demande de transport, l'Application vous fournira une estimation ou une fourchette d'estimation du tarif qui vous sera facturé pour la réalisation de la course, en tenant compte des éventuels frais de péage pour le trajet prévu, ainsi qu'une estimation de l'heure d'arrivée d'un véhicule. Si l'estimation du tarif change avant la confirmation de votre trajet, vous en serez informé. Ces estimations ne sont fournies qu'à titre indicatif et le tarif et l'heure d'arrivée réels peuvent changer, par exemple si vous changez de destination pendant le trajet, ou si le trajet prend plus de temps que prévu en raison de la circulation ou des intempéries par exemple.
- 4.2 Le tarif réel que vous devrez payer au Conducteur sera calculé conformément aux éléments de tarification qui vous sont présentés dans l'Application et vous sera communiqué en fin de course dans l'Application ainsi que sur la facture que vous recevrez après chaque course. L'Application vous permettra de consulter les éléments de tarification qui s'appliquent à votre trajet aux fins du calcul du tarif estimé.
- 4.3 Le Passager peut payer les services de transport présentés sur l'Application par carte bancaire, par paiement mobile, par carte bancaire sur l'Application ("**Paiement in-App**") ou en espèces. Le choix du mode de paiement est effectué par le Passager au moment de la commande du service de transport et ce choix est définitif pour chaque course.
- 4.4 Le Paiement in-App nécessite de fournir des informations relatives au moyen de paiement, l'activation préalable des données de la carte bancaire dans l'Application et l'acceptation des Conditions Générales.
- 4.5 En fournissant le service de Paiement in-App, Bolt agit en tant que mandataire des Conducteurs (ou des gestionnaires de flotte dont ils dépendent). Chaque Conducteur a autorisé Bolt à émettre des factures en son nom et pour son compte, à accepter des paiements in-App des Passagers, à encaisser les sommes pour le compte des Conducteurs et à transmettre les paiements reçus au Conducteur (ou, le cas échéant, aux gestionnaires de flotte dont ils dépendent). Votre obligation envers le Conducteur sera remplie lorsque l'ordre de paiement sera donné pour transférer des fonds sur le compte bancaire de Bolt. En tant que Passager, il vous incombe de veiller à ce que le paiement ait lieu et à ce que des fonds suffisants soient disponibles. Bolt peut vous demander des données supplémentaires pour vérifier le mode de paiement.
- 4.6 Lorsque vous effectuez des paiements via le Paiement in-App de Bolt pour des services de transport, Bolt n'est pas responsable des éventuels frais de paiement de tiers (tels que par exemple opérateurs mobiles ou frais bancaires). Ces prestataires de services tiers peuvent vous facturer des frais supplémentaires lors du traitement des paiements dans le cadre du Paiement in-App de Bolt. Bolt n'est pas responsable de ces frais et décline toute responsabilité à cet égard. Votre mode de paiement peut également être soumis à des conditions supplémentaires imposées par le fournisseur de services de paiement tiers concerné ; veuillez consulter ces conditions avant d'utiliser votre mode de paiement.

- 4.7 Bolt sera responsable du fonctionnement du Paiement in-App de Bolt et fournira une assistance pour résoudre les problèmes. La résolution des litiges relatifs au Paiement in-App s'effectue par le biais de Bolt. Pour le service d'assistance au paiement, veuillez nous contacter via l'Application ou par email à paris@bolt.eu. Les demandes soumises par e-mail ou par l'Application recevront une première réponse dans les deux jours ouvrables. Bolt traitera les plaintes et les demandes liées au Paiement in-App de Bolt dans un délai de dix jours ouvrables.
- 4.8 Lorsque le paiement est effectué en espèces, le Passager paye directement au Conducteur le montant indiqué dans l'Application.
- 4.9 Vous pouvez choisir de payer un pourboire au Conducteur en utilisant le service de Paiement in-App de Bolt. Le pourboire peut être payé via le Paiement in-App par des moyens autorisés par Bolt à cet effet. Bolt ne retiendra pas de commission pour le courtage du pourboire et le pourboire sera transféré au Conducteur dans son intégralité, à l'exclusion de toute taxe, le cas échéant. Bolt se réserve le droit de retenir le pourboire si le paiement du pourboire est suspecté d'être frauduleux, illégal, dans un but autre que celui d'une gratification liée au service fourni ou utilisé en contradiction avec les Conditions Générales.
- 4.10 **Dispositions supplémentaires applicables en cas de réservation d'un Conducteur désigné comme « Taxi » dans l'Application :**
- (a) **Tarif forfaitaire fixé à l'avance.** Dans les cas spécifiques suivants, un tarif forfaitaire pourra être fixé à l'avance (tel que prévu par arrêté) et vous sera communiqué via l'Application : (i) pour les courses concernant les aéroports de Roissy-Charles-de-Gaulle et d'Orly, (ii) pour les courses concernant l'aéroport de Nice Côte d'Azur et (iii) pour les courses concernant l'aéroport de Toulouse Blagnac.
- (b) **Reçus.** Outre la facture que vous recevrez après chaque course dans les conditions prévues à l'article 4.2 des présentes Conditions Générales, le Conducteur pourra, à votre demande, vous remettre une note au format papier via l'imprimante dont est équipée son véhicule taxi.

5. Commande et annulation d'une demande de service de transport

- 5.1 Lorsque vous effectuez une demande de service de transport via l'Application, vous serez informé de l'acceptation par un Conducteur de cette demande via l'Application. Le transport sera alors considéré comme pré-commandé et vous vous engagez alors à conclure un contrat de transport directement avec le Conducteur (ou le gestionnaire de flotte dont il dépend), auquel Bolt n'est pas partie, Bolt n'agissant qu'en qualité de centrale de réservation.
- 5.2 Vous pouvez annuler gratuitement votre demande de service de transport dans l'Application avant qu'un Conducteur n'ait accepté cette demande. Par contre, veuillez noter qu'une fois qu'un Conducteur a accepté votre demande, conformément à l'article L.221-28 du Code de la consommation, vous ne disposez pas d'un droit de rétractation sur les prestations de transport.
- 5.3 Si vous annulez votre demande de service de transport dans l'Application après l'acceptation par un Conducteur de cette demande au-delà d'un délai spécifié dans l'Application, vous serez redevable de frais d'annulation. Les frais d'annulation susceptibles de s'appliquer à votre demande de service de transport sont indiqués dans l'Application au moment de votre demande.
- 5.4 Si un Conducteur vous informe via l'Application de l'arrivée du véhicule sur le lieu de prise en charge et que le Passager (ou les personnes pour lesquelles le transport a été commandé) n'arrive pas au véhicule dans un certain délai (tel que spécifié dans

l'Application), la commande peut être annulée et dans ce cas, des frais d'annulation seront facturés (tels qu'indiqués dans l'Application au moment de votre demande).

- 5.5 Une fois que le Conducteur vous a notifié via l'Application que le Conducteur est arrivé au lieu de prise en charge, l'Application peut commencer à facturer un prix sur la base du temps d'attente selon les taux spécifiés dans l'Application.
- 5.6 Veuillez noter que Bolt n'est pas responsable de la situation où un Conducteur décide d'annuler votre course.
- 5.7 Si vous avez fait une demande de service de transport à l'aide de l'Application et que vous causez des dommages au véhicule du Conducteur ou à son mobilier (entre autres, en souillant ou en tachant le véhicule) lors d'une course, le Conducteur est en droit de vous demander de payer une indemnisation correspondant au montant des dégâts causés par vous-même ou vos co-passagers. Si vous ne consentez pas à payer ladite compensation, Bolt peut poursuivre les réclamations au nom du Conducteur.
- 5.8 Bolt peut vous suggérer une certaine catégorie de trajets dans l'application Bolt. Les principaux critères de suggestion sont le prix du trajet, l'heure d'arrivée estimée du véhicule et votre comportement historique de sélection de catégorie. Vous n'êtes pas obligé de commander le service de transport dans la catégorie qui vous est proposée par Bolt.

6. Licence et conditions d'utilisation de l'Application

- 6.1 Tant que vous vous conformez aux présentes Conditions Générales, Bolt vous concède une licence personnelle, non exclusive, non-cessible, non-transférable, gratuite et révocable afin de vous permettre d'utiliser l'Application conformément aux Conditions Générales et aux seules fins de l'utilisation de l'Application.
- 6.2 Le Passager s'interdit : (i) de copier, reproduire, représenter, exploiter, adapter, sur quelques supports que ce soit, et/ou de permettre à un tiers de copier, reproduire, représenter, exploiter, adapter tout ou partie de l'Application et de tout contenu y afférent, en ce y inclus, sans limitation, des éléments tels qu'images, photos, animations, vidéos, fichiers audio, polices, logos, illustrations, compositions, œuvre d'art, interfaces, textes et tout autre document (le "**Contenu**" ou les "**Contenus**") (ii) d'extraire, tout ou partie de l'Application et/ou son Contenu, (iii) d'extraire ou d'utiliser toute version modifiée de l'Application (notamment toute œuvre dérivée de tout ou partie de l'Application et/ou de son Contenu, (iv) dans les limites autorisées par la législation applicable, de procéder à toute ingénierie inverse, compilation, décompilation, désassemblage, ou transformation, de quelque manière que ce soit, du code objet de l'Application en code source, ou de tenter d'obtenir, de quelque manière, le code source, les algorithmes ou idées sous-jacentes, (v) de procéder à toute distribution, sous-licence, cession, partage, vente, location ou prêt, exploitation en temps partagé, et plus généralement, toute exploitation, de quelque manière que ce soit, de l'Application et du Contenu y afférent et/ou du droit d'utiliser cette dernière, (vi) procéder à toute suppression ou modification de tout(e) droit d'auteur, marque ou tout autre droit de propriété relatif à l'Application, qu'ils soient détenus en propre par Bolt ou par des tiers ayant concédé à Bolt des droits sur ces éléments (notamment aux fins de référencement de marques, produits et/ou signes distinctifs de tiers); (vii) d'utiliser l'Application pour des finalités autres que celles expressément autorisées par les présentes Conditions Générales.
- 6.3 La licence accordée par les présentes est concédée pour la durée légale de protection de l'Application par les droits de propriété intellectuelle, et pour le monde entier.
- 6.4 De plus, tout contournement de toute mesure utilisée pour prévenir ou limiter l'accès à l'Application est interdit.

- 6.5 En cas de résiliation de votre droit d'utiliser l'Application, la licence non exclusive correspondante sera également résiliée.

7. Responsabilité

- 7.1 Étant donné que la disponibilité des services offerts par le biais de l'Application dépend du comportement des Conducteurs, Bolt ne garantit pas que vous disposerez toujours d'offres disponibles pour la fourniture de services de transport.

- 7.2 Il est rappelé que Bolt ne fournit pas de services de transport mais bien des services dits de "centrale de réservation" au sens du droit français applicable et que Bolt n'est pas partie au contrat de transport conclu directement entre le passager et le Conducteur (ou le gestionnaire de flotte dont il dépend). En tant que centrale de réservation, Bolt s'engage solidairement avec le Conducteur à la bonne exécution des obligations résultant du contrat de transport, dans les conditions prévues au sein du Titre IV du code des transports relatif aux activités de mise en relation. Bolt ne sera cependant pas responsable dans le cas où l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit au Passager, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la fourniture de la prestation de transport, soit à un cas de force majeure.

- 7.3 Nous pouvons suspendre, retirer, interrompre ou modifier tout ou partie de l'Application à tout moment sous réserve de vous en informer en avance, sauf en cas de force majeure ou de suspension ou modification en lien avec une obligation légale ou réglementaire. Vous reconnaissez que Bolt ne saurait être tenue responsable de telles suspensions, modifications ou interruptions de l'Application. Bolt se réserve le droit de corriger toute erreur ou omission présente sur l'Application.

- 7.4 Le Passager sera tenu responsable de tout dommage subi par Bolt résultant de la violation par le Passager des Conditions Générales. Le Passager accepte d'indemniser et de dégager de toute responsabilité Bolt et ses dirigeants, salariés, actionnaires, licenciés, et assureurs de tous préjudices, dépenses, dommages et frais, y compris des honoraires d'avocat raisonnables, résultant de la violation par le Passager des Conditions Générales.

- 7.5 Bolt a le droit de suspendre, pendant une période raisonnable et après vous avoir notifié au préalable, le traitement des notifications et des plaintes soumises via le Système Interne de Traitement des Plaintes par les passagers et les Conducteurs qui soumettent fréquemment des notifications ou des plaintes manifestement infondées. Lors de l'évaluation des circonstances de la suspension, Bolt considère les éléments suivants :

(a) le nombre absolu d'éléments au contenu manifestement illégal ou de notifications ou plaintes manifestement infondées, soumis au cours d'un mois ;

(b) la proportionnalité entre les notifications et les plaintes d'une part, et le nombre total d'informations fournies ou de notifications soumises au cours d'un mois, d'autre part ;

(c) la gravité de l'utilisation abusive des mécanismes de notification et d'action ; et

(d) le cas échéant, l'intention du plaignant de déposer des plaintes manifestement infondées.

- 7.6 **Risques liés à l'utilisation de l'Internet.** Il est expressément rappelé que l'Internet n'est pas un réseau sécurisé. Nous ne saurions donc être tenus pour responsables de la contamination par d'éventuels virus ou de l'intrusion d'un tiers dans le système de votre terminal qui ne serait pas dus à une négligence de notre part, un manquement à nos obligations légales ou contractuelles et nous déclinons toute responsabilité quant aux conséquences liées à votre accès à l'Application et qui ne seraient pas directement et exclusivement liées à un manquement de Bolt à ses obligations au titre des Conditions Générales. Plus particulièrement, nous ne saurions être tenus pour responsables d'un quelconque dommage qui ne nous serait pas directement imputable, causé à vos

équipements électroniques et aux données qui y sont stockées, ainsi que des conséquences pouvant en découler sur votre activité personnelle ou professionnelle. Il vous appartient donc de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger vos équipements électroniques et les données stockées sur vos équipements contre toute atteinte.

7.7 **Dysfonctionnement du réseau Internet.** Nous dégageons toute responsabilité en cas de dysfonctionnement du réseau Internet, des lignes téléphoniques, du matériel de réception empêchant l'accès à l'Application.

7.8 **Contenus.** L'Application peut contenir des contenus créés par des Passagers, notamment des commentaires, avis, informations. Nous ne saurions être tenus responsables de ces contenus (sauf si un contenu manifestement illicite est porté à notre connaissance et que nous n'agissons pas promptement pour le retirer ou en empêcher l'accès), et nous ne partageons pas nécessairement les opinions exprimées par ces éditeurs de contenu.

8. **Propriété intellectuelle**

8.1 L'Application et son Contenu sont protégés par des droits de propriété intellectuelle, notamment par des droits d'auteur et des marques, qui sont notre propriété exclusive et/ou celle de tiers ou de Passagers ayant concédé des droits sur ce Contenu. Les Conditions Générales ne sauraient de quelque façon que ce soit être interprétées comme transférant la propriété de l'Application ou de tout élément de celle-ci ou de son Contenu aux Passagers.

8.2 Tous les droits afférents à l'Application qui ne sont pas expressément accordés aux Passagers en application des Conditions Générales et qui sont la propriété de Bolt, restent la propriété pleine et exclusive de Bolt.

9. **Protection des données**

Bolt se réserve le droit de traiter les données à caractère personnel des Passagers conformément à la politique de confidentialité de Bolt accessible en suivant ce lien : <https://bolt.eu/fr/legal/fr/privacy-for-riders/>.

10. **Modifications des Conditions Générales**

Bolt se réserve le droit d'apporter des modifications aux présentes Conditions Générales. Nous nous engageons à prévenir les Passagers des modifications apportées aux Conditions Générales dans un délai raisonnable avant leur entrée en vigueur. Si vous continuez d'utiliser l'Application après la date d'entrée en vigueur des Conditions Générales modifiées, vous serez présumé avoir accepté lesdites modifications. Si vous n'êtes pas d'accord avec les modifications, vous devez cesser d'utiliser l'Application.

11. **Bonne pratique d'utilisation de l'Application**

11.1 Bolt s'engage à contribuer à l'amélioration de la qualité des services de transport. Dans cette optique, nous vous proposons de remplir un formulaire d'évaluation des Conducteurs dans l'Application. Cela vous permet d'offrir des suggestions aux Conducteurs en vue de leur permettre d'améliorer la qualité de leurs services. Vos commentaires sont conservés pour une durée de 3 ans maximum.

11.2 Nous attendons de vous que vous utilisiez l'Application de bonne foi et que vous soyez respectueux des Conducteurs offrant leurs services via l'Application. Sans préjudice de tout autre remède accordé à Bolt en vertu des présentes Conditions générales, Bolt se réserve le droit de résilier votre compte utilisateur si vous avez violé les conditions énoncées dans les présentes Conditions Générales et/ou si vos activités sont malveillantes, comme par exemple en cas de rétention (ou refus? ou retard?) de paiement pour la fourniture du service de transport, fraude, manque de respect envers les Conducteurs, etc. Dans ces cas, votre compte utilisateur peut être résilié sans préavis.

- 11.3 Bolt met en place des mesures de contrôle et de vérification afin de s'assurer que seuls des Conducteurs intègres et respectueux de leur profession et des Passagers utilisent l'Application. Cependant, nous ne sommes pas en mesure de garantir que tous les Conducteurs, localisés via l'Application, satisfassent à tout moment aux critères susmentionnés, et ce sans préjudice de nos obligations de vérification annuelles de ce que les Conducteurs continuent de remplir les conditions légales nécessaires à l'exercice de leur profession et de notre responsabilité concernant le service de transport, telle que décrite à l'article 7 des présentes Conditions Générales. Si vous rencontrez des difficultés lors d'une prestation de service de transport, veuillez en informer la société responsable du service, l'autorité de surveillance compétente ou notre service clients (via l'Application ou par email à paris@bolt.eu).
- 11.4 Afin de garantir la sécurité de la plateforme Bolt pour tous les utilisateurs, Bolt peut demander au passager de vérifier son identité. Si Bolt n'est pas en mesure de vérifier l'identité du passager, les services disponibles au passager via l'Application peuvent être suspendus jusqu'à ce que le processus de vérification soit réalisé correctement.

12. Résiliation

- 12.1 Vous êtes libre de résilier les présentes Conditions Générales en fermant votre compte utilisateur à tout moment ou en cessant d'utiliser l'Application.
- 12.2 Bolt peut restreindre temporairement votre droit d'utiliser et d'accéder à l'Application et/ou résilier les présentes Conditions Générales et votre accès à l'Application en cas de violation de vos obligations prévues au sein des articles 3 « Utilisation de l'Application », 4 « Paiement des services de transport », 6 « Licence et conditions d'utilisation de l'Application », 8 « Propriété intellectuelle » ou 11 « Bonne pratique d'utilisation de l'Application » des présentes Conditions Générales, y compris lorsque nous recevons une plainte pour une réclamation liée à un acte frauduleux, après vous en avoir informé au préalable par écrit et dans un délai raisonnable, sauf dans l'hypothèse où Bolt ne pourrait légalement vous communiquer de telles informations (par exemple dans le cadre d'une enquête de police ou d'une instruction judiciaire).
- 12.3 Si Bolt estime qu'il est nécessaire de protéger l'intégrité de Bolt ou la sécurité des Conducteurs, notamment à la suite d'une plainte pénale qui nous serait communiquée ou en cas de délit ou crime avéré, Bolt se réserve le droit de résilier les présentes Conditions Générales et par conséquent de suspendre votre accès à l'Application avec effet immédiat.
- 12.4 Si vous pensez avoir été suspendu injustement ou par erreur, vous pouvez contacter notre service clients via l'Application ou par email à paris@bolt.eu.

13. Codes promotionnels

- 13.1 Vous acceptez, par les présentes, que Bolt puisse vous envoyer des codes promotionnels dans le cadre de campagnes de promotion. Le crédit du code promotionnel peut être appliqué au paiement de votre trajet ou à d'autres services fournis par Bolt (selon le cas) et est soumis à toutes conditions supplémentaires qui peuvent être établies en fonction du code promotionnel. Les dates d'expiration des codes promotionnels seront indiquées dans l'Application une fois que vous aurez appliqué le code promotionnel à votre compte utilisateur.
- 13.2 Si le montant de votre trajet dépasse le crédit remboursable attribué à votre trajet, le solde sera automatiquement déduit du mode de paiement de votre compte. De même, le crédit d'un code promotionnel ne s'applique qu'en fonction d'un trajet et ne peut être reporté sur un prochain trajet et sera donc perdu. Un seul code promotionnel peut être appliqué par trajet.
- 13.3 Bolt se réserve le droit d'annuler tout code promotionnel si jamais un code est utilisé de manière illégale ou frauduleuse, est émis par erreur ou est expiré.

14. Réclamation - Règlement des litiges

- 14.1 En cas de litige, le Passager peut adresser à Bolt une réclamation écrite afin de tenter de trouver une solution amiable au litige, en contactant notre service clients via l'Application ou par email à paris@bolt.eu.
- 14.2 Conformément aux articles du code de la consommation L611-1 et ss et R612-1 et ss, il est prévu que pour tout litige de nature contractuelle portant sur l'exécution du contrat de vente/ou la prestation de services n'ayant pu être résolu dans le cadre d'une réclamation préalablement introduite auprès de Bolt, tout Passager ayant la qualité de consommateur pourra recourir gratuitement à la médiation. Il contactera l'Association Nationale des Médiateurs (ANM) soit par courrier en écrivant au 62, rue Tiquetonne 75002 PARIS soit par e-mail en remplissant le formulaire de saisine en ligne à l'adresse suivante: www.anm-conso.com.
- 14.3 S'il le souhaite, le Passager peut également recourir au service de règlement des différends en ligne proposé par la Commission européenne conformément à l'article 14 du Règlement (UE) N°524/2013. Cette plateforme est accessible en suivant le lien : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>. Le site internet suivant www.economie.gouv.fr/mediation-conso comporte également toutes informations utiles en cas de litige transfrontalier.

15. Droit applicable

Les présentes Conditions Générales sont régies par le droit estonien et assujetties à la compétence non exclusive des tribunaux estoniens, sans préjudice des dispositions impératives du droit français et de la compétence des tribunaux français pour les Passagers particuliers domiciliés en France.