

Säännöt ja käyttöehdot ovat ladattavissa [täältä](#).

#### Matkustajia koskevat käyttöehdot

Näissä yleisissä käyttöehdoissa esitetään Bolt-sovelluksen käyttöä koskevat ehdot. Bolt on teknologia, joka yhdistää matkustajat ja kuljettajat ja auttaa heitä liikkumaan kaupungeissa tehokkaammin.

Termi "me" viittaa Bolt Operations OÜ :öön. Se on Viron tasavallan lakien mukaan perustettu ja rekisteröity yksityinen osakeyhtiö, jonka yritysrekisteritunnus on 14532901, toimipaikka Vana-Lõuna tn 15, Tallinna 10134, Viron tasavalta, tai muu Bolt-konserniin kuuluva yritys tai yhteistyökumppani, joissa Bolt Operations OÜ ei tarjoa Boltin palveluja. Luettelo Bolt-konsernin yrityksistä ja yhteistyökumppaneista on saatavilla osoitteessa <https://bolt.eu/cities/> Jotta voisit käyttää Bolt-sovellusta, sinun on hyväksyttävä alla esitetyt ehdot:

### 1. Bolt-sovelluksen käyttäminen

1.1 Bolt tarjoaa Bolt-sovelluksen kautta tietoyhteiskuntapalvelun, joka välittää kuljetuspalvelupyynnöjä matkustajien ja kuljettajien välillä. Bolt ei tarjoa kuljetuspalveluja. Kuljettajat tarjoavat kuljetuspalveluja matkustajien kuljettamista koskevan sopimuksen perusteella (kanssasi). Kuljettajat tarjoavat kuljetuspalveluja itsenäisesti (joko henkilökohtaisesti tai yrityksen kautta) taloudellisina ja ammattimaisina palveluntarjoajina. Bolt ei ole millään tavoin vastuussa matkustajan (sinun) ja kuljettajan välisen sopimuksen täyttämisestä. Kuluttajan oikeuksista, lakisääteisistä velvoitteista tai kuljetuspalvelujen tarjoamiseen sovellettavasta lainsäädännöstä johtuvat riidat ratkaistaan matkustajien ja kuljettajien välillä. Kuljettajia ja heidän kuljetuspalveluaan koskevat tiedot ovat saatavilla Bolt-sovelluksessa, ja kuitit matkoista lähetetään matkustajan profiiliin tallennettuun sähköpostiosoitteeseen.

1.2. Matkustaja (sinä) tekee kuljettajan kanssa sopimuksen kuljetuspalvelujen tarjoamisesta Bolt-sovelluksen kautta. Riippuen matkan sijainnin mukaan tuetuista maksuvaihtoehtoista voit valita, maksatko kuljettajalle kuljetuspalvelusta käteisellä vai käytätkö Bolt in-App Payment -maksua. Bolt Business -matkojen maksut hoidetaan erillisellä sopimuksella Business-matkoista. Maksut sisältävät sovellettavat verot, jos laki niin vaatii. Maksuihin voi sisältyä muita sovellettavia veloituksia, tiemaksuja ja/tai lisämaksuja, kuten varausmaksu, kunnalliset tietullit, lentokenttämaksut tai jaettujen maksujen käsittelymaksut. Halutessasi voit myös maksaa tippiä kuljettajalle suoraan tai käyttämällä Bolt in-App Payment -palvelua. Voimme rajoittaa tipin enimmäisarvoa oman harkintamme mukaan.

1.3 Bolt-sovelluksen asennuksen aikana matkustajan matkapuhelinnumero yhdistetään vastaavaan Bolt-käyttäjätiliin ja lisätään tietokantaamme. Jos et enää käytä matkapuhelinnumeroasi, sinun on ilmoitettava siitä Boltille 7 päivän kuluessa, jotta voimme anonymisoida tilitietosi. Jos et ilmoita meille numerosi muutoksesta, matkapuhelinoperaattorisi voi antaa saman matkapuhelinnumeron uudelle henkilölle, joka voi Bolt-sovellusta käyttäessään päästä käsiksi tietoihisi.

1.4. Mobiililaitteesi roottaus, suojauksen murtaminen (ns. jailbreaking) ja muut laite- tai käyttöjärjestelmätason muutokset, jotka ovat valmistajan ohjeiden vastaisia, altistavat laitteen tietoturvauhille. Ymmärrät, että me emme ole vastuussa mistään menetyksistä, jotka liittyvät tällaisen muunnellun mobiililaitteen käyttämiseen, eikä meillä ole velvollisuutta tukea tällaisen laitteen käyttämistä.

1.5. Sellaisten ohjelmien tai komentosarjojen, joiden tarkoituksena on kerätä, luetteloida, tutkia tai muuten louhia tietoa Boltin mobiilisovelluksista ja/tai verkkosivuilta tai muista tiedoista, käyttäminen tai käytön salliminen on kiellettyä.

1.6 Käyttääksesi Bolt-sovellusta ja hyväksyäksesi nämä Matkustajia koskevat käyttöehdot sinun on oltava vähintään 18-vuotias. Lisäksi on varmistettava, että sinun puolestasi Bolt-sovelluksen kautta kuljetuspalveluita käyttävät henkilöt ovat täyttäneet 18 vuotta. Kuljettajalla on oikeus kieltäytyä palvelusta omasta tai muun matkustajan puolesta palvelua käyttävän henkilön puolesta, ellei tämä voi todistaa olevansa täyttänyt 18 vuotta.

1.7. Jos mikä tahansa Bolt Platformin kautta tekemäsi toimi tai mikä tahansa Boltille antamasi tieto katsotaan sisällöltään sovellettavien lakien tai näiden Yleisten Ehtojen vastaiseksi, Bolt pidättää oikeuden:

- (i) poistaa kyseinen sisältö, muuttaa sitä tai estää sen käyttäminen,
- (ii) keskeyttää tai lopettaa Boltilta sinulle tulevat maksusuoritukset tai rajoittaa niiden tekemistä,
- (iii) keskeyttää tai lopettaa tietoyhteiskuntapalvelun käyttö kokonaan tai osittain, ja
- (iv) sulkea Bolt-tilisi väliaikaisesti tai lopullisesti.

## **2. Kampanjakoodit**

2.1 Bolt voi lähettää sinulle kampanjakohtaisia kampanjakoodoja. Kampanjakoodihyvitystä voidaan käyttää matkan maksamiseen tai muihin palveluihin ja/tai kolmannen osapuolen palveluun liittyviin ominaisuuksiin tai etuihin, ja siihen sovelletaan kampanjakoodikohtaisesti vahvistettuja lisäehtoja. Kampanjakoodien voimassaolon päättymispäivät näkyvät sovelluksessa, kun olet ottanut kampanjakoodin käyttöön tililläsi.

2.2 Jos matkasi veloitus ylittää matkallesi myönnetyn lunastushyvityksen, loppusumma vähennetään automaattisesti tilisi maksutavasta. Samoin tarjouskoodihyvitys koskee vain yksittäistä matkaa, eikä sitä voi siirtää seuraavaan matkaan, joten sen käyttämätön osuus menetetään. Vain yhtä kampanjakoodia voi käyttää yhtä matkaa kohden.

2.3 Bolt pidättää oikeuden peruuttaa minkä tahansa kampanjakoodin milloin tahansa mistä tahansa syystä. Tämä koskee muun muassa sitä, jos Bolt katsoo, että koodia käytetään laittomasti tai vilpillisesti, että ne on myönnetty virheellisesti tai että ne ovat vanhentuneet.

## **3. Bolt-sovelluksen sisäinen maksu**

3.1 Riippuen siitä, mitä maksuvaihtoehtoja kyseisessä matkan sijainti paikassa voi käyttää, voit maksaa kuljetuspalveluista kortilla, matkapuhelinoperaattorin laskutuksella tai muilla maksutavoilla (esim: Bolt katso. Bolt toimii kuljetuspalvelujen tarjoajien kaupallisena edustajana tarjoamalla Bolt-sovelluksen sisäisen maksupalvelun. Jokainen kuljettaja on valtuuttanut Boltin toimimaan kaupallisena edustajanaan välittäessään kuljettajan ja matkustajan välisiä sopimuksia, mukaan lukien valtuudet ottaa vastaan maksuja matkustajilta ja välittää maksut kuljettajalle. Velvollisuutesi kuljetuspalvelun tarjoajaa kohtaan täyttyy, kun maksumääräys varojen siirtämisestä Boltin pankkitilille on annettu. Matkustajana olet vastuussa siitä, että maksu suoritetaan ja että käytettävissä on riittävästi varoja.

3.2 Voit halutessasi maksaa kuljettajalle tipin Bolt In-app Payment -palvelun avulla. Tippi voidaan maksaa sovelluksen sisäisellä maksulla Boltin tähän tarkoitukseen valtuuttamalla tavalla. Bolt ei pidätä välityspalkkiota tipin välittämisestä, ja tippi siirretään kuljettajalle täysimääräisenä, lukuun ottamatta mahdollisia veroja. Boltilla on oikeus pidättää palveluraha, jos palvelurahan maksun epäillään olevan petollinen, laitton, johonkin muuhun tarkoitukseen kuin annettuna kiitoksena tarjotusta palvelusta tai käytettynä Boltin ehtojen vastaisesti.

3.3 Kun maksat maksut Bolt-sovelluksen sisäisellä maksulla, Bolt vastaanottaa maksut ja välittää rahat kuljettajalle. Bolt saattaa pyytää sinulta lisätietoja maksutavan tarkistamiseksi.

3.4 Kun maksat kuljetuspalveluja Boltin sovelluksen sisäisen maksun avulla, Bolt ei ole vastuussa mahdollisista kolmannen osapuolen maksukustannuksista (esim. matkapuhelinoperaattorit, pankkimaksut). Nämä palveluntarjoajat saattavat veloittaa sinulta

lisämaksuja, kun ne käsittelevät maksuja Bolt-sovelluksen sisäisen maksun yhteydessä. Bolt ei ole vastuussa tällaisista maksuista, eikä se ole vastuussa mistään tällaisesta. Maksutapaan voi liittyä myös sovellettavan kolmannen osapuolen maksupalveluntarjoajan asettamia lisäehtoja; tutustu näihin ehtoihin ennen maksutapasi käyttämistä.

3.5. Bolt vastaa Boltin sovelluksen sisäisen maksamisen toiminnasta ja tarjoaa tukea ongelmien ratkaisemisessa. Myös Bolt in App -maksuun liittyvien riitojen ratkaiseminen tapahtuu meidän kauttamme. Maksutukipalveluun saa yhteyden osoitteessa: [info@bolt.eu](mailto:info@bolt.eu) . Sähköpostitse tai Bolt App -sovelluksella lähetettyihin tiedusteluihin vastataan yhden työpäivän kuluessa. Bolt ratkaisee Bolt-sovelluksen sisäiseen maksamiseen liittyvät valitukset ja hakemukset kahden työpäivän kuluessa.

3.6. Ennakkohinta: Sinulle saatetaan tarjota kyytipalveluvaihtoehtoa, jossa voit sopia kiinteästä hinnasta kuljettajan tarjoamasta kuljetuspalvelusta (eli ennakkohinnasta). Ennakkohinta ilmoitetaan sinulle Bolt App -sovelluksen kautta ennen kyydin tilaamista. Ennakkohintaa ei käytetä, jos muutat määränpäättä matkan aikana, muutat reittiä matkan aikana tai pyydät kuljettajaa pysähtymään. Tässä tapauksessa syntyy sopimus uudesta matkasta ja matkaan sovelletaan uutta hintaa.

#### **4. Kuljetuspalvelujen tilaaminen ja peruuttaminen**

4.1 Jos tilaat kuljetuspalvelun ja kuljettaja on suostunut tekemään työn, kuljetuspalvelu katsotaan tilatuksi.

4.2 Kun kuljettaja vahvistaa, että hän toimittaa matkasi, teet kuljettajan kanssa erillisen sopimuksen matkan suorittamisesta kuljettajan kanssa sopimillasi ehdoilla. Bolt ei tarjoa matkoja eikä ole osapuolena kuljettajan kanssa tekemässäsi sopimuksessa.

4.3 Tilatun kuljetuspalvelun käytön peruuttamisella tarkoitetaan tilannetta, jossa kuljettaja on vastannut pyyntösi ja sinä sen jälkeen hylkää, peruutat tai kieltäydyt kuljetuspalvelusta. Jos kuljetuspalvelupyynnön peruutetaan tietyn ajan jälkeen, sinun on maksettava peruutusmaksu.

4.4 Jos peruutat kuljetuspalvelupyynnön useaan otteeseen peräkkäin 24 tunnin sisällä, saatamme sulkea tilisi tilapäisesti varoituksena. Useiden tällaisten varoitusten jälkeen voimme jättää tilisi pidemmäksi ajaksi (esim. 6 kuukaudeksi). Tämän ajanjakson jälkeen voit pyytää tilisi aktivoimista uudelleen, ja Bolt tarkastelee hakemustasi uudelleen.

4.5 Kun kuljettaja ilmoittaa matkustajalle ajoneuvon saapumisesta määränpäähän, ja matkustaja tai henkilöt, joita varten kuljetus tilattiin, eivät saavu ajoneuvon luokse tietyn Bolt-sovelluksessa määritellyn ajan per kuluessa, sukotsi. Joskus kuljettaja voi päättää peruuttaa tilauksesi, mutta huomaa, ettei Bolt ole vastuussa tällaisista tilanteista.

4.6 Kun kuljettaja saapuu ja lähettää sinulle ilmoituksen saapumisestaan, Bolt-sovellus voi alkaa periä maksua odotusajan perusteella Bolt-sovelluksessa määritettyjen hintojen mukaisesti.

4.7 Jos olet tilannut kuljetuspalveluja Bolt-sovelluksen avulla ja aiheutat vahinkoa kuljettajan ajoneuvolle tai sen kalustolle (muun muassa tahrimalla tai värjäämällä ajoneuvon tai aiheuttamalla ajoneuvon haju), kuljettajalla on oikeus vaatia maksamaan enintään 350 euron suuruinen sakko ja vaatia korvausta sakon ylittävistä vahingoista. Jos et maksa sakkoa ja/tai korvaa vahinkoa, Bolt voi ajaa vaatimuksia kuljetuspalvelun tarjoajan puolesta.

4.8 Taataksemme kaikille turvallisen ja luotettavan Bolt-alustan, voimme tehdä toimenpiteitä sinua kohtaan, kuten keskeyttää alustan käyttöoikeutesi kuuden kuukauden ajaksi Toimintaohjeet markkinapaikalle: Matkustajat -ohjeidemme mukaisesti. Käyttämällä Bolt-sovellusta vahvistat lukeneesi Toimintaohjeet markkinapaikalle: Matkustajat -ohjeet ja hyväksyt noudattavasi niitä.

4.9 Bolt voi ehdottaa sinulle tiettyjä Bolt-sovelluksen kyytikategorioita. Ehdotusten pääkriteerit ovat matkan hinta, ajoneuvon arvioitu saapumisaika ja aiempi kategorian valintakäyttäytymisesi.

Sinun ei ole pakko tilata matkaa Boltin ehdottamasta kategoriasta.

## **5. Lisenssi Bolt-sovelluksen käyttöön**

5.1 Niin kauan kuin noudatat näitä yleisiä käyttöehtoja, suostumme myöntämään sinulle rojalittoman, peruutettavan, ei-yksinomaisen oikeuden päästä sisään Bolt-sovellukseen ja käyttäenä sitetoeistentäitujayt kytietoh en ja sovelluskaupan sovellettavien ehtojen mukaisesti. Et saa siirtää tai alilisensoida tätä Bolt-sovelluksen käyttöoikeutta. Jos Bolt-sovelluksen käyttöoikeutesi peruutetaan, myös vastaava ei-yksinomainen lisenssi peruutetaan.

### **6. Vastuu**

6.1 Koska Bolt-sovellus on tietoyhteiskuntapalvelu (viestintäväline) matkustajien ja kuljettajien välillä, emme voi taata tai ottaa mitään vastuuta kuljetuspalvelujen laadusta tai virheiden puuttuminen kuljetuspalvelujen tarjoamisessa. Koska Bolt-sovelluksen käyttö kuljetuspalveluiden pyytämiseen riippuu kuljettajien käyttäytymisestä, Bolt ei takaa, että sinulla on aina tarjouksia saatavilla kuljetuspalvelujen tarjoamiseen.

6.2 Bolt on välityspalvelujen tarjoaja. Bolt-sovellus ei tarjoa matkustajille kuljetuspalveluja.

6.3 Kuluttajan palautusoikeutta ei sovelleta Bolt-sovelluksesta tehtyihin tilauksiin sovellettavan lain sallimissa rajoissa. Mikäli haluat esittää palautetta tai valituksen, voit olla yhteydessä asiakastukeemme Bolt-sovelluksen kautta. Rahanpalautuksen pyytäminen kuljetuspalvelulta ei merkitse sitä, että irtisanot itsesi sopimuksesta, jonka perusteella kuljetuspalvelu tilattiin.

6.4 Bolt-sovellus tarjotaan sellaisena kuin se on ja sellaisena kuin se on saatavilla. Bolt ei esitä eikä takaa, että Bolt-sovelluksen käyttö on keskeytyksettä tai virheetöntä. Jos ohjelmistossa ilmenee vikoja, pyrimme korjaamaan ne mahdollisimman pian, mutta muistathan, että sovelluksen toiminta saattaa olla rajoitettua satunnaisten teknisten virheiden vuoksi, emmekä voi taata, että sovellus toimii kaikkina aikoina, esimerkiksi yleinen hätätilanne voi aiheuttaa palvelun keskeytymisen.

6.5 Siltä osin kuin sovellettavasta pakottavasta lainsäädännöstä ei johdu muuta Bolt, sen edustajat, johtajat ja työntekijät eivät ole vastuussa mistään tappioista tai vahingoista, joita sinulle voi aiäystäveluken ta Boltsöveltsen ta Bolu n matkasopimuksen perusteella mukaan lukien, mutta ei rajoittuen:

6.5.1. suoriin tai välillisiin omaisuusvahinkoihin tai rahallisiin menetyksiin

6.5.2. voitonmenetykseen

6.5.3. liiketoiminnan, sopimusten, yhteyksien, liikearvon ja maineen menetykseen sekä kaikkiin liiketoiminnan keskeytymisestä mahdollisesti aiheutuviin menetyksiin

6.5.4. tietojen katoamiseen tai epätarkkuuteen, ja

6.5.5. muunlaisiin menetyksiin tai vahinkoihin.

6.6 Siltä osin kuin sovellettavasta pakottavasta lainsäädännöstä ei johdu muuta Boltin taloudellinen vastuu sopimusrikkomuksesta rajoittuu 500 euroon. Siltä osin kuin sovellettavasta pakottavasta lainsäädännöstä ei johdu muuta sinulla on oikeus vaatia vahingonkorvausta vain, jos Bolt on tahallisesti rikkonut sopimusta. Bolt ei ole vastuussa kuljettajan toimista tai toimimattomuudesta eikä vahingoista, joita kuljettaja aiheuttaa matkustajille.

6.7 Sovellettavan pakottavan lainsäädännön sallimissa rajoissa sitoudut vapauttamaan ja pitämään Boltia, sen tytäryhtiöitä, edustajia, työntekijöitä ja johtajia syyttöminä kaikista vaatimuksista tai enukaanset, kustannukset men kaikenlaiset kulut), joita niille aiheutuu Bolt-sovelluksen käytöstäsi (mukaan lukien matkat, jotka saat aikaan Bolt-sovelluksen käytön kautta).

6.8 Bolt voi estää Bolt-sovelluksen käytön välittömästi, jos rikot näitä yleisiä käyttöehtoja tai pidämme sitä tarpeellisena Boltin integriteetin tai kuljettajien turvallisuuden suojelemiseksi.

6.9 Boltilla on oikeus keskeyttää usein perusteettomiksi osoitettuja huomautuksia tai valituksia lähettävien matkustajien ja kuljettajien sisäisen valitusten käsittelyjärjestelmän kautta lähettämien huomautusten tai valitusten käsittely kohtuulliseksi ajaksi ennakkovaroituksen jälkeen. Arvioidessaan keskeytykseen vaikuttavia olosuhteita Bolt ottaa huomioon seuraavat:

- (a) kuukauden sisällä lähetettyjen, laittomaksi osoitettujen sisältöjen tai perusteettomaksi osoitettujen huomautusten tai valitusten absoluuttinen määrä; ja
- (b) huomautusten ja valitusten suhteellinen osuus suhteessa annettujen tiedonantojen kokonaismäärään tai kuukauden sisällä lähetettyihin huomautuksiin; ja
- (c) huomautustoimintomekanismien väärinkäytön vakavuus; ja
- (d) (jos sovellettavissa) kantajan tarkoitusperä lähettäessään perusteettomaksi osoitettuja valituksia

## **7. Bolt-sovelluksen käytön hyvät käytännöt**

7.1 Kuljetuspalvelujen puutteisiin tai laatuun liittyvät kysymykset ratkaistaan kuljetuspalvelun tarjoajan tai asianomaisen viranomaisen sääntöjen ja määräysten mukaisesti.

7.2 Pyydämme täyttämään palautelomakkeen Bolt-sovelluksessa. Näin voimme tarjota kuljettajille ehdotuksia palvelun laadun parantamiseksi.

7.3 Edellytämme, että Bolt-sovellusta käytetään hyvässä uskossa ja sen kautta palveluitaan tarjoavia kuljettajia kohdellaan kunnioituksella. Muiden näiden Matkustajia koskevien käyttöehtojen ja Toimintaohjeet markkinapaikalle: Matkustajat-ohjeiden antamien oikeuksien lisäksi Bolt pidättää oikeuden sulkea tilisi, jos olet rikkonut näissä Matkustajia koskevissa käyttöehdoissa annettuja ehtoja tai toimit tahallisesti vahinkoa aiheuttaen, kuten jättää maksamatta kuljetuspalvelun käyttämisestä, toimit petollisesti, toimit epäkunnioittavasti kuljettajia kohtaan jne. Tällaisissa tapauksissa Bolt-tilisi saatetaan jäädä ilman ennakkovaroitusta.

7.4 Bolt tekee kaikkensa varmistaakseen, että Bolt-sovellusta käyttävät vain kuljettajat, jotka ovat rehellisiä ja kunnioittavat ammattiaan ja matkustajiaan. Emme kuitenkaan voi taata, että jokainen Bolt-sovelluksen löytämä kuljetuspalvelujen tarjoaja täyttää aina edellä mainitut kriteerit. Jos kuljetuspalvelu ei miellytä sinua, ilmoita asiasta palvelusta vastaavalle yritykselle, valvontaviranomaiselle tai asiakaspalveluumme.

7.5 Taatakseen Bolt-alustan turvallisuuden kaikille käyttäjille, Bolt voi pyytää matkustajaa varmentamaan henkilöllisyytensä. Jos Bolt ei pysty vahvistamaan matkustajan henkilöllisyyttä, Bolt-palvelu saatetaan poistaa matkustajan käytöstä, kunnes vahvistusprosessi on valmis.

## **8. Yleisten ehtojen muutokset**

8.1 Jos yleisiin käyttöehtoihin tehdään merkittäviä muutoksia, sinulle ilmoitetaan niistä sähköpostitse tai ilmoituksilla Bolt-sovelluksessa. Jos jatkat Bolt-sovelluksen käyttöä, sinun katsotaan hyväksyvän muutokset.

## **9. Muut ehdot**

Yleisiin käyttöehtoihin sovelletaan Viron tasavallan lakeja, ja niitä tulkitaan ja noudatetaan Viron tasavallan lakien mukaisesti. Jos yleisiin ehtoihin tai sopimukseen perustuvaa riitaa ei voida ratkaista neuvotteluteitse, Viron tuomioistuimet tai muut sovellettavan lainsäädännön mukaan toimivaltaiset tuomioistuimet ovat toimivaltaisia ratkaisemaan ristiriidan. Sinulla on oikeus saattaa yleisiä ehtoja tai sopimusta koskeva riita käsiteltäväksi kotipaikkasi toimivaltaiseen tuomioistuimeen. Jos jokin yleisten ehtojen määräys katsotaan täytäntöönpanokelvottomaksi, osapuolet korvaavat kyseisen määräyksen täytäntöönpanokelpoisella määräyksellä, joka vastaa mahdollisimman lähelle kyseisen määräyksen tarkoitusta ja takoitusta.

Säännöt ja ehdot on päivitetty viimeksi 31.10.2024