

Applicables à compter du 23.06.2025

**Vous pouvez télécharger ces Conditions Générales pour votre référence ultérieure [ici](#).**

## **1. Généralités**

1.1 Ces conditions d'utilisation constituent l'accord (« Accord ») entre vous (« Vous », « Utilisateur » ou « Usager ») et Bolt Operations OÜ, société de droit estonien immatriculée sous le numéro 14532901, ou nos affiliés (« Bolt », « Nous » ou « Notre »), concernant Votre utilisation de (i) tout véhicule à propulsion humaine et à assistance électrique mis à disposition dans l'Application, tels que les trottinettes électroniques et les vélos à assistance électrique (ensemble « E-Véhicules ») ; (ii) Notre application mobile pour utiliser les E-Véhicules (« Application ») ; et (iii) pour accéder à d'autres services connexes tels que le chargement, l'entretien, le ramassage et des services similaires (« Services Connexes ») mis à disposition par Nous (les E-Véhicules, l'Application et les Services connexes sont désignés collectivement les « Services »).

1.2 Vous pouvez Nous contacter aux coordonnées suivantes :

1.2.1 Notre adresse postale est Vana-Lõuna tn 15, Tallinn 10134, République d'Estonie

1.2.2 Notre adresse e-mail est : [brussels@bolt.eu](mailto:brussels@bolt.eu)

1.2.3 En ligne : Vous pouvez contacter Notre service clientèle via la fonction chat de l'Application.

1.3 Les documents suivants vous engagent et font partie du présent Accord :

1.3.1 les règles d'utilisation des E-véhicules telles qu'énoncées dans l'Annexe A du présent Accord (« Règles de Conduite ») ;

1.3.2 les directives de sécurité relatives à l'utilisation des E-véhicules indiquées dans l'Application et, le cas échéant, dans le guide de sécurité de l'Application (« Kit de Sécurité ») ;

1.3.3 la grille tarifaire applicable telle qu'affichée dans l'Application (« Grille Tarifaire »), toute autre information sur les prix, les règles affichées dans l'Application relatives au Forfait Basic et au Forfait Package (définis à l'Article 4.1), toutes conditions relatives aux Codes Promo applicables, toute instruction, tout manuel (y compris, le cas échéant, le manuel d'utilisation du E-Véhicule) et toute autre directive affichée dans l'Application ; 1.3.4 toute autre condition commerciale mentionnée dans le présent Accord, incluant les descriptions des Services, les politiques et les notices. Nous vous informons également de la manière dont sont traitées Vos données personnelles dans le cadre de l'utilisation des Services. Notre politique de confidentialité pour les Passagers (« Politique de Confidentialité ») qui est disponible sur l'Application ou à l'adresse suivante : <https://bolt.eu/legal> ; et

1.3.5 toutes les règles supplémentaires spécifiques au pays ou à la ville (« Zone de Service ») applicables dans la zone où la conduite est effectuée.

1.4 Au fil de l'évolution de nos Services, Nous pouvons modifier le présent Accord à tout moment. Nous Vous informerons des modifications apportées à l'Accord, raisonnablement à l'avance, en publiant le projet d'Accord modifié sur Notre site ou sur l'Application, ainsi qu'en Vous le notifiant par e-mail à l'adresse fournie lors de Votre inscription. Les modifications n'entraîneront aucun frais dans Votre chef. Si Vous continuez à utiliser les Services après la date d'entrée en vigueur de l'Accord modifié, telle qu'indiquée dans la notification qui Vous a été envoyée Vous serez réputé avoir donné Votre consentement à être lié par l'Accord tel que modifié. Si Vous n'acceptez pas les dispositions de l'Accord modifié, Vous devez résilier le présent Accord.

## **2. Utilisation de l'Application**

2.1 Les Services sont utilisés par le biais de l'Application. L'Application est disponible en plusieurs langues, qui peuvent être modifiées dans Votre profil. L'Application permet aux personnes ayant besoin d'un transport de trouver des E-Véhicules en partageant des données sur leur emplacement géographique. Afin de Vous fournir Nos Services, Nous pouvons suivre la localisation de Votre appareil via l'Application. Il peut y avoir des restrictions pour la fourniture des Services en fonction de la localisation de Votre appareil. Ces restrictions sont apparentes via l'interface de l'Application. Nous ne fournissons pas de Services dans tous les pays. Comme la disponibilité de Nos Services peut changer à tout moment, il n'existe pas de liste définitive des pays concernés.

2.2 L'utilisation des Services nécessite l'installation de l'Application et l'enregistrement d'un compte utilisateur (« Compte »). Lors de l'installation de l'Application, Votre numéro de téléphone mobile sera associé à votre Compte et ajouté à Notre base de données.

2.3 Nous pouvons mettre à jour l'Application à tout moment afin de Vous fournir le meilleur service possible. Les services disponibles via l'Application ne sont accessibles qu'avec une connexion Internet. Il n'y a pas d'exigences techniques spécifiques pour la connexion internet, cependant, la qualité du service peut être affectée par la vitesse de la connexion internet. L'Application est disponible sur les appareils Android et Apple, conformément aux dernières mises à jour du logiciel.

2.4 En cas de défauts de l'Application, Nous nous efforçons de les corriger dès que possible, mais Vous reconnaissez que la fonctionnalité de l'Application peut être limitée en raison d'erreurs techniques occasionnelles et Nous ne pouvons pas garantir un fonctionnement sans faille illimité de l'Application à tout moment. Dans la mesure permise par la loi, Nous n'acceptons aucune responsabilité pour les pertes encourues en raison d'un dysfonctionnement de l'Application ou d'une impossibilité d'utilisation de la manière souhaitée, dans la limite de ce qui est permis par la loi applicable.

2.5 Sous réserve de Votre respect de l'Accord, Nous Vous accordons une licence limitée à la durée de l'Accord, non exclusive, non transmissible en sous-licence, révocable et non transférable pour accéder et utiliser l'Application sur Votre appareil personnel uniquement en relation avec Votre utilisation des Services.

2.6 Dans la mesure du possible, Nos Services seront conçus et fournis en conformité avec les normes du secteur et aux meilleures pratiques, telles que la norme ISO 27001/27002. Si des données de cartes de crédit sont traitées, la Norme de Sécurité des Données de l'Industrie des Cartes de Paiement sera également respectée.

### **3. Eligibilité de l'Utilisateur et fonctionnement du Compte**

3.1 Vous êtes éligible à utiliser les Services si :

3.1.1 Vous possédez un Compte ;

3.1.2 Votre Compte est associé à une carte de crédit ou de débit valide de paiement ou tout autre moyen de paiement accepté par l'Application, par ex. Bolt Business lorsque disponible dans votre pays (« Moyen de Paiement Choisi ») ;

3.1.3 Vous avez au moins 18 ans et êtes légalement autorisé à conduire des E-Véhicules conformément aux Lois locales relatives à l'âge minimum pour l'utilisation des E-Véhicules disponibles dans votre Zone de Service ;

3.1.4 Vous possédez un permis de conduire valide dans la Zone de service où Vous utilisez les Services, si un tel permis est exigé pour l'utilisation du E-Véhicule ;

3.1.5 Vous êtes physiquement capable et possédez les compétences et l'expertise nécessaires pour utiliser, conduire et faire fonctionner les E-Véhicules en toute sécurité ;

3.1.6 Vous garantissez être le seul et unique utilisateur de Votre Compte, sauf pour les

exceptions permises à l'Article 4.6 ci-dessous pour les Courses de Groupe

3.2 Lors de la création et de l'utilisation de Votre Compte, Vous :

3.2.1 acceptez de n'utiliser que Votre vrai nom, Vos informations exactes personnelles et relatives à Votre carte pour créer le Compte, et de garder ces informations à jour en tout temps ;

3.2.2 acceptez que Nous Vous demandions de fournir une preuve d'identité sous forme d'une photo de Votre permis de conduire ou d'une pièce d'identité gouvernementale pour obtenir ou conserver l'accès aux Services ;

3.2.3 êtes responsable de l'accès, du contrôle et de la sécurité de Votre Compte, ainsi que : (i) du nom d'utilisateur et du mot de passe de Votre Compte ; et (ii) de toutes les actions effectuées sur Votre Compte. Ces actions comprennent, de manière non-exhaustive, l'activation (déverrouillage), l'utilisation, le verrouillage (désactivation) et le stationnement approprié des E-Véhicules conformément à cet Accord et, le cas échéant, dans la Zone de Stationnement Autorisée, ou, à défaut de réaliser ces actions, à moins que Vous n'ayez signalé une utilisation frauduleuse de votre Compte conformément à l'article 3.2.4 des Conditions Générales, avant ou après ladite utilisation, ou à moins que ladite utilisation frauduleuse soit due au non-respect de Nos obligations légales en termes de sécurité de Notre Application. Nous pouvons supposer que toute personne utilisant Votre nom d'utilisateur et Votre mot de passe a reçu Votre autorisation ;

3.2.4 acceptez de Nous informer immédiatement si Vous avez connaissance d'un accès non autorisé à Votre Compte ou d'une utilisation non autorisée de Votre Compte, ou d'une autre situation qui pourrait entraîner la perte de contrôle de Votre Compte ;

3.2.5 acceptez que Nous ayons le droit de suspendre, restreindre ou désactiver Votre Compte dans la mesure nécessaire pour (i) sécuriser l'utilisation légale de l'Application, y compris et de manière non-exhaustive, à des fins de prévention de fraudes, d'évaluation des risques, d'enquête et de services de support client ; ou (ii) en cas de violation de l'Accord conformément à l'article 8.3; (iii) respecter une loi applicable ou une ordonnance d'un tribunal, organisme administratif ou gouvernemental, ou (iv) pour toute autre raison telle que prévue au présent Accord ;

3.2.6 reconnaissez que Nous puissions Vous envoyer des messages texte (SMS), des notifications « push » et des messages électroniques nécessaires à l'utilisation des Services dans le cadre de l'exécution de l'Accord.

#### **4. Utilisation des E-Véhicules**

4.1 En déverrouillant un E-Véhicule via l'Application et en acceptant le présent Accord, Vous concluez un contrat de location pour le E-Véhicule sur la base d'un paiement à chaque utilisation (« Forfait Basic ») ou sur la base d'un forfait package (« Forfait Package »), conformément aux conditions du présent Accord et à la Grille Tarifaire applicable pendant la période de location.

4.2 Chaque fois que Vous déverrouillez le E-Véhicule et que Vous déclarez et garantisiez expressément que :

4.2.1 Vous allez vous conformez à toutes les lois et réglementations routières applicables ;

4.2.2 Vous avez lu, compris et vous allez être conforme aux Règles de Conduite de l'annexe A, et les Règles Locales de l'annexe B, le Kit de Sécurité ainsi que tous autres conditions applicables dans la Zone de Service ;

4.2.3 Vous êtes éligible aux conditions inclus à l'Article 3.1 ;

4.2.4 Vous n'altérerez pas l'E-Véhicule, ni tout dispositif GPS intégré, ou toute autre technologie ou équipement lié au Service.

4.3 En déverrouillant le E-Véhicule, Vous acceptez et Vous engagez à :

4.3.1 ce que le E-Véhicule, et tout équipement qui y est attaché, reste à tout moment Notre propriété, et que Vous ne devez pas démonter, modifier, réparer, vandaliser ou défigurer le E-Véhicule, ou tout équipement qui y est attaché, de quelque manière que ce soit ;

4.3.2 utiliser le E-Véhicule conformément au présent Accord, y compris les Règles de Conduite, le Kit de Sécurité, les instructions, les manuels et recommandations affichées dans l'Application et les Conditions générales applicables à la Zone de Service où Vous utilisez les Services ;

4.3.3 ne permettre à aucune autre personne d'utiliser le E-Véhicule que Vous avez déverrouillé, sauf lors d'une Course de Groupe tel que défini dans cet Accord ;

4.3.4 assumer l'entière responsabilité de l'entretien du E-Véhicule pendant la période de location et à retourner le E-Véhicule dans le même état que celui dans lequel il a été loué dans une zone de stationnement autorisée, conformément aux Lois locales, au type de E-Véhicule et aux instructions de stationnement spécifiée par l'Application (« Aire de Stationnement Autorisée »). Si un E-Véhicule est endommagé ou dans un état de délabrement lors de sa restitution, des frais correspondant au coût de la réparation Vous seront facturés conformément à l'Article 5.7. Si le E-Véhicule n'est pas retourné dans une Aire de Stationnement autorisée, une amende de 20 € sera automatiquement mise à votre charge pour cette infraction et sera prélevée de votre Moyen de Paiement Choisi, ce que Vous nous autorisez à faire conformément au présent Article 4.3.

4.4 Si le E-Véhicule n'a plus de batterie durant une location, Vous devez terminer la course conformément aux instructions de l'Application et aux termes du présent Accord et stationner le E-Véhicule dans l'Aire de Stationnement Autorisée.

4.5 Vous devez Nous signaler les accidents, collisions, dommages, blessures corporelles, vols ou pertes du E-Véhicule conformément à l'Article 10.1 dès que possible en toute sécurité suite à la survenue de l'incident. Si l'incident implique des blessures corporelles, des dommages matériels ou le vol d'un E-Véhicule, Vous devez déposer une plainte auprès de Votre commissariat de police dans un délai de 24 heures.

4.6 Dans certaines Zones de Service, nous pouvons Vous permettre (« Hôte ») de déverrouiller plusieurs E-véhicules avec Votre Compte en même temps pour une utilisation par des passagers invités (« Invités ») pour participer à une course de groupe (« Course de Groupe »). La fonctionnalité Course de Groupe sera affichée dans l'Application sous réserve de disponibilité. L'Hôte reconnaît que les remises, promotions et autres crédits ou incitations ne sont pas applicable aux Courses de Groupe. En utilisant la fonctionnalité Course de Groupe, l'Hôte accepte et s'engage à :

4.6.1 mettre l'appareil mobile de l'Hôte à la disposition de chaque Invité pour personnellement lire, accepte et respecter toutes les dispositions applicables du présent Accord, de Notre Politique de Confidentialité, des Règles de Conduite et du Kit de Sécurité.

4.6.2 s'assurer que tous les Invités sont âgés d'au moins 18 ans et remplissent les conditions d'éligibilité énumérées aux sections 3.1.4 et 3.1.5 ci-dessus.

4.6.3 nous autorisent à facturer le mode de paiement choisi lié au compte de l'Hôte pour tous les frais et charges associés aux services fournis dans le cadre du voyage en groupe.

4.6.4 assume l'entière responsabilité pour tout dommage, perte et blessure causés par la conduite des invités lors de l'utilisation des services.

4.6.5 assumer l'entière responsabilité de toutes les amendes, frais, pénalités et/ou tous autres frais résultant de l'utilisation de l'un des E-véhicules déverrouillés lors d'une Course de Groupe, ou du fait que les Invités n'aient pas garé un E-Véhicule conformément à l'article 4 ci-dessus ou à la suite d'une violation par un Invité de toute loi, règle, réglementation ou ordonnance applicable à l'utilisation des services (ensemble, "Sanctions Invités"), dans la mesure permise par la loi applicable. Vous acceptez que Nous pouvons payer toutes les Sanctions d'Invité

émise à Nous directement, les sanctions en Votre nom OU celle de Vos Invités émises à Nous, et que Nous sommes en droit de réclamer le remboursement de ces montants, majoré des frais administratifs engagés, qui ne sera pas supérieure à 30 EUR ("Frais Administratifs").

## **5. Paiement et tarifs**

5.1 Vous pouvez utiliser Nos Services sur la base d'un Forfait Basic ou d'un Forfait Package, si disponible. Des frais d'utilisation du E-Véhicule et des Services Vous seront facturés conformément à Notre Grille Tarifaire et au type de E-Véhicule. Chaque utilisation du E-Véhicule commence lorsque Vous cliquez sur « Déverrouiller » et se termine lorsque Vous cliquez sur « Terminer votre trajet » (ou sur un ou plusieurs boutons équivalents dans l'Application). Nos tarifs et autres frais peuvent dépendre des taxes applicables et d'autres droits exigés par le gouvernement, que Nous sommes appelés à Vous facturer et à percevoir.

5.2 Dans certaines Zones de Service, Vous avez la possibilité d'acheter des Services par le biais d'un Forfait Package. Avant de finaliser Votre achat, les conditions, limitations et prix applicables au Forfait Package seront affichés dans l'Application de manière claire et visible. Ces conditions doivent être lues et acceptées avant la finalisation de l'achat. Les Forfaits Packages ne peuvent pas être utilisés en conjonction avec les offres promotionnelles, les récompenses ou autres codes de réduction. L'achat d'un Forfait Package ne garantit pas la disponibilité des Services. Les Forfaits Packages expirent à la date d'expiration indiqué, au moment de l'achat, dans les conditions et prix applicables.

5.3 Dans certaines Zones de Service, les Forfaits Packages sont disponibles à l'achat en tant qu'abonnement qui se renouvelle automatiquement sauf si résilié. Avant la finalisation de Votre achat, Nous communiquerons de manière claire la durée de chaque période de renouvellement (par ex. hebdomadaire, mensuelle), ainsi que le prix de l'abonnement avec toutes taxes applicables, et les indications pour permettre la résiliation de Votre abonnement. La finalisation de Votre achat avec Votre consentement expressément donné (par ex. en cliquant sur "S'abonner" ou langage similaire), Vous reconnaissez et Vous acceptez que le prix d'abonnement soit prélevé de Votre Moyen de Paiement Choisi au début de chaque période de renouvellement jusqu'à résiliation de Votre part. Vous pouvez résilier Votre abonnement à tout moment en Vous rendant sur la page des abonnements dans l'Application. Afin d'éviter une facturation pour la prochaine période de renouvellement, Vous devez résilier au moins 24h avant la fin de Votre période d'abonnement actuelle. Suite à la résiliation, Vous allez recevoir une confirmation par email ou par notification dans l'application. Les Forfaits Packages qui ont été activés ou qui sont déjà en cours ne sont pas remboursables, sauf lorsque la loi applicable l'exige. S'il y a des changements dans les conditions applicables à Votre abonnement, y compris sur les prix, les inclusions ou les conditions de renouvellement, Nous Vous en informerons à l'avance, conformément à la loi en vigueur.

5.4 Vous pouvez avoir un droit de rétractation dans les 14 jours suivant la date d'achat d'un Forfait Package, sans avoir à en indiquer les raisons, sous réserve de l'Article 5.5 ci-dessous. Si Vous souhaitez Vous prévaloir de ce droit, Vous pouvez soit (i) utiliser le formulaire de retrait type fourni à l'Annexe B, soit (ii) faire toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté exposant Votre décision de Vous rétracter de l'achat d'un Forfait Package en Nous contactant conformément à l'Article 10.1.

5.5 Si Vous utilisez Nos Services sur la base du Forfait Package pendant la période de rétractation de 14 jours après l'achat du Forfait Package (ce qui signifie que Vous demandez expressément que les Services commencent à être fournis à partir de cette date et avant l'expiration de la période de rétractation), alors Vous renoncez expressément à Votre droit de rétractation.

5.6 Nous pouvons émettre des coupons ou des codes promotionnels sous réserve de toute condition supplémentaire établie par code promotionnel (« Codes Promotionnels »). Nous pouvons suspendre Votre accès aux Services ou annuler le(s) Code(s) Promotionnel(s) à chaque fois que l'utilisation ou le remboursement de Code(s) Promotionnel(s) a été faite par erreur, de façon frauduleuse, illégale ou en violation du Code promotionnel ou du présent Accord.

5.7 Lorsque le E-Véhicule déverrouillé à partir de Votre Compte :

5.7.1 est stationné en dehors de l'Aire de stationnement autorisée, Nous pouvons Vous facturer des frais de ramassage pouvant aller jusqu'à 100 euros. Ce montant correspond à notre préjudice et est calculé sur la base de frais de ramassage engendrés et les pertes associées;

5.7.2 semble endommagé par votre utilisation au-delà de l'usure normale, est rendu dans un état de délabrement ou vandalisé, alors, Nous pouvons Vous facturer des frais égaux au coût de réparation ou de remplacement du E-Véhicule et de l'équipement;

5.7.3 est abandonné dans un endroit non autorisé, Vous serez responsable de tous les frais que nous devons déboursier pour récupérer le E-Véhicule y compris les frais de recherche d'un montant maximum de 120 euros et des frais de déplacement indiqués dans l'Application en fonction du temps nécessaire pour récupérer le E-Véhicule. Ce montant est basé sur nos coûts et les pertes associées;

5.7.4 n'est pas récupéré ou rendu (trajet terminé et E-Véhicule stationné) dans un délai de 48 heures, alors Nous pouvons considérer le E-Véhicule comme perdu ou volé, auquel cas Nous pouvons Vous facturer des frais allant jusqu'à 500 euros par E-Véhicule, correspondant au montant de Notre préjudice et déposer une plainte contre Vous;

5.7.5 n'est pas garé conformément à l'article 3 des Règles de Conduite en Annexe A tel que démontré par une photo prise en fin de location lorsque cela vous est demandé dans l'Application, Nous nous réservons le droit de Vous facturer des frais à hauteur du montant qui vous est indiqué à la fin de la course et disponible à tout moment dans la rubrique des règles locales dans l'Application (« Frais de Service de Stationnement ») correspondant aux frais que Nous engageons pour vérifier la bonne utilisation des aires de stationnement et des espaces publics afin de veiller à la sécurité et la commodité des autres utilisateurs. En acceptant ces Conditions, Vous Nous autorisez à Vous facturer le montant égal aux Frais de Service de Stationnement sur votre Moyen de Paiement Choisi.

5.8 Quand Vous utilisez nos Services, Vous vous conformez à toute loi locale, aux règles du Code de la route ainsi qu'à la réglementation concernant les parkings. Vous reconnaissez que toutes les amendes, frais, les frais de mise en fourrière, pénalités, frais de stockage (ensemble, les "Sanctions Municipales") et/ou autres dépenses qui résultent de Votre utilisation d'un E-Véhicule, du stationnement gênant d'un E-Véhicule (p. ex. hors d'une Aire de Stationnement Autorisée) ou de la violation de toute loi, règle, règlement ou ordonnance pendant que Vous utilisez les Services relèvent de votre responsabilité. Vous acceptez que nous puissions revoir et payer toutes les Sanctions Municipales qui nous sont directement émises ou qui nous sont émises en Votre nom. Vous acceptez que Nous avons droit au remboursement:

5.8.1 du montant de la Sanction Municipal, dans la devise de la Sanction Municipal; avec

5.8.2 des Frais Administratifs qui ne dépasseront pas 30 EUR.

5.9 En acceptant ces Conditions, Vous Nous autorisez à Vous facturer sur votre Moyen de Paiement Choisi, un montant égal à chaque Sanction Municipal OU Sanction Invité augmenté du Frais Administratifs sans Votre intervention. Nous Vous informerons au moment où Nous débiterons Votre Moyen de Paiement Choisi ou environ 14 jours calendaires avant d'effectuer ce débit, conformément à la loi en vigueur. Si Vous n'êtes pas d'accord avec l'imposition ou l'attribution d'une Sanction Municipale, d'une Sanction d'invité ou de Frais Administratifs, ou si

Vous souhaitez déposer une plainte à ce sujet, Vous devez Nous contacter immédiatement en utilisant les canaux de contact spécifiques au pays indiqués en haut du présent Contrat ou via Notre équipe d'assistance à la clientèle via la fonction de chat de l'application Bolt.

5.10 Tous les montants qui Nous sont dus et exigibles seront payés via Votre Moyen de Paiement Choisi. Vous acceptez que Bolt puisse générer et Vous envoyer des factures ou des reçus avec le détail des frais et charges pour les services fournis dans différents formats, tels que des e-mails avec un document PDF en pièce jointe, si ces modes de paiement échouent, d'autres procédures de recouvrement peuvent être utilisées. Vous acceptez de compenser tous Nos frais de recouvrement, y compris, mais sans s'y limiter, les frais juridiques raisonnables, si Vous ne nous payez pas les montants qui Nous sont dus à échéance. Nous avons le droit de suspendre, restreindre ou de désactiver Votre Compte si vous ne nous payez pas le montant qui nous est dû à l'échéance. Si Vous avez des questions concernant la suspension, veuillez contacter notre équipe d'assistance. Votre compte sera rouvert lorsque le montant dû sera payé.

5.11 Vous pouvez payer les Services avec Votre mode de paiement préféré. Toutefois, Vous devez au préalable l'activer dans l'Application. Vous Nous autorisez à débiter du Mode de Paiement Choisi lié à Votre Compte tous les frais que Vous encourez en vertu du présent Accord. Ces frais peuvent dépendre des taxes applicables que Nous sommes appelés à facturer et à percevoir. Nous pouvons regrouper plusieurs transactions sur une période donnée, jusqu'à une valeur maximale qui dépend de votre localisation. Votre Mode de Paiement Choisi sera débité une fois que la valeur ou la durée maximale aura été atteinte. Vous pouvez supprimer un Mode de Paiement Choisi à tout moment, à condition qu'aucun paiement n'ait échoué. Nous pouvons toujours le facturer pour les frais, amendes ou dettes en suspens encourus avant la suppression.

5.12 Nous et Nos prestataires de services prenons en charge le paiement dans l'Application, fournissons une assistance et résolvons les litiges liés au paiement dans l'Application. En cas de contestation des frais que Nous avons imputés à Votre Mode de Paiement Choisi, contactez-nous conformément à l'Article 10.1 dans un délai de 10 jours ouvrables.

5.13 Les frais de Service s'appliquent aux frais de service Visa/MasterCard. Le montant des frais de service est indiqué dans l'Application. Les prestataires de paiement tiers peuvent Vous facturer des frais supplémentaires. Bolt n'est pas responsable de ces frais. Votre banque peut facturer des frais supplémentaires pour l'utilisation de Votre carte de crédit ou de débit qui ne sont pas indiqués dans l'Application. Veuillez noter qu'après avoir réservé un E-Véhicule, nous préautorisons de manière automatique un montant sur Votre carte de crédit pour confirmer la disponibilité du paiement.

5.14 Vous acceptez de nous informer immédiatement de tout changement relatif au mode de paiement lié à Votre Compte qui pourrait nous empêcher de Vous facturer conformément aux termes du présent Accord.

5.15 Lors d'un paiement effectué à l'aide du mode de paiement Bolt Business ou Compte Famille Bolt (dès lors que ces fonctionnalités sont disponibles dans Votre pays), les frais de Services seront payés par la tierce personne qui a activé le mode de paiement Bolt Business ou Compte Famille Bolt pour Vous. Pour tous les autres frais applicables non inclus dans les frais de service (dommages, amendes, pénalités, frais de fourrière, charges et autres frais prévus dans le Contrat), Vous et ce tiers restez solidairement responsables, ce qui signifie que Bolt peut Vous facturer ou facturer au tiers ces frais, ou les deux en partie. Ce tiers aura les mêmes droits que Vous en vertu de l'accord en ce qui concerne les frais facturés en rapport avec les services : la facture ou le reçu des services sera émis au tiers avec tout remboursement (le cas échéant), le tiers peut déposer des plaintes et demander des informations concernant les frais

facturés et les services utilisés selon le mode de paiement du compte Bolt Business ou Famille Bolt.

## **6. Responsabilité**

6.1 Vous reconnaissez et acceptez que l'utilisation des Services, des E-Véhicules et de l'équipement connexe se fait à Vos propres risques, et que, dans la mesure autorisée par la loi, Nous ne sommes pas responsables, sauf en cas de manquement à l'une de Nos obligations légales ou contractuelles de n'importe quelles conséquences, réclamations, demandes, causes d'action, pertes, responsabilités, dommages, blessures, frais, coûts et dépenses, pénalités, frais juridiques ou dépenses de toute nature, prévisibles ou imprévisibles, connus ou non, que Vous ou un tiers pourriez subir en raison de l'utilisation des Services. Vous comprenez parfaitement ces risques en reconnaissant que :

6.1.1 la conduite de E-Véhicules comporte de nombreux risques et dangers évidents et moins évidents, qui peuvent entraîner des blessures éventuellement mortelles pour vous ou d'autres personnes, ainsi que des dommages matériels, et que ces risques et dangers ne peuvent pas toujours être prévus ou évités. Ces risques incluent, à pure titre indicatif sans que cette liste ne soit exhaustive :

- Collisions avec des piétons, des véhicules et d'autres objets ;
- État des routes, y compris les nids-de-poule ou les fissures sur la chaussée ;
- Conditions météorologiques susceptibles d'affecter la sécurité d'utilisation du véhicule électrique ;
- Circulation ; et
- Réductions automatiques de la vitesse dans les zones « interdites à la circulation » ou « à vitesse réduite » désignées par les autorités locales ;

6.1.2 le E-Véhicule est un engin qui peut mal fonctionner, même s'il est correctement entretenu, et que ce mauvais fonctionnement peut causer des blessures ; et

6.1.3 le port d'un casque et d'autres équipements de protection, ainsi que le respect diligent des Règles de conduite et du présent Accord sont essentiels pour réduire Votre risque de blessures et le risque de causer des blessures ou des dommages à autrui.

6.2 Si Votre utilisation de l'un des Services cause des blessures ou des dommages à un tiers ou à un bien, Vous serez responsable des conséquences, réclamations, demandes, causes d'action, pertes, responsabilités, dommages, blessures, frais, coûts et dépenses, pénalités, frais juridiques, jugements, poursuites ou débours de toute nature, prévisibles ou imprévisibles, connus ou non, sauf si ce dommage est dû à un manquement de Notre part à l'une de Nos obligations légales ou contractuelles. Si votre conduite Nous amène à payer des sommes de tiers, Vous êtes seul responsable envers Nous et acceptez de Nous indemniser de toutes les frais que nous aurions du payer à des tiers à cause de Votre conduite.

6.3 Nous offrons une assurance responsabilité civile (« Couverture d'Assurance ») via Zego en Belgique, pour assurer, sous réserve des limitations et exceptions de la Couverture d'Assurance, Votre responsabilité en cas de blessure à un tiers ou de dommage accidentel à la propriété physique d'un tiers résultant de votre utilisation du E-Véhicule. En cas de sinistre, vous pouvez contacter Zego en appelant le +32 2 89 50 50 1. Vous êtes responsable de tous les autres coûts que Vous causeriez à un tiers. Si, pour quelque raison que ce soit, Vous n'êtes pas éligible à la Couverture d'Assurance, Vous comprenez et reconnaissez que Vous assumez l'entière responsabilité de tous les coûts que Vous avez causés ou fait supporter à un tiers, y compris, de manière non-exhaustive, les coûts des services de transport en ambulance, des séjours à l'hôpital et des traitements médicaux et que vous êtes responsables de la souscription de Votre propre assurance.

6.4 Tous les Services, en particulier les E-Véhicules et l'équipement connexe, sont fournis « TELS QUELS » et « EN FONCTION DE LA DISPONIBILITÉ ». Dans toute la mesure permise par la loi, nous excluons et déclinons toute garantie, condition, caution ou condition de quelque nature que ce soit, expresse, implicite, ou imposée par toute loi applicable. Nous ne déclarons, ni ne garantissons que les Services, les E-Véhicules ou l'équipement connexe seront en bon état ou dans un état exempt d'erreurs, ou que des retards, omissions, interruptions ou inexactitudes ne se produiront pas en relation avec les Services, les E-Véhicules ou l'équipement connexe. En particulier, dans la mesure permise par la loi, nous déclinons toute responsabilité et ne faisons aucune déclaration, garantie, approbation ou promesse, expresse ou implicite, que :

6.4.1 les informations (y compris les instructions figurant dans l'Application) sur les Services sont exactes, complètes, correctes, adéquates, utiles, opportunes ou fiables ;

6.4.2 tout défaut ou erreur dans les Services sera réparé ou corrigé ;

6.4.3 les Services seront disponibles à un moment donné ou dans une Zone de Service en particulier ; et

6.4.4 Votre utilisation des Services est légale dans n'importe quelle Zone de Service.

6.5 Toutes les conditions et garanties implicites de quelque nature que ce soit en relation avec les Services sont exclues dans toutes les limites autorisées par la loi. Rien dans le présent Accord n'exclut, ne restreint ou ne modifie une garantie, des termes ou conditions, un droit ou un recours implicites ou imposés par une loi applicable qui ne peuvent être légalement exclus, restreints ou modifiés.

6.6 Si une garantie, condition ou disposition est implicite ou imposée par toute loi applicable et ne peut être exclue (« Disposition Impérative »), et si Nous ne sommes pas en mesure de limiter Votre recours en cas de violation de la Disposition Impérative, alors Notre responsabilité pour violation de la Disposition impérative est limitée exclusivement (pour autant que la loi le permette) à :

6.6.1 dans le cas de biens, le remplacement ou la fourniture de biens équivalents, la réparation, le paiement du coût de remplacement, d'acquisition de biens équivalents ou le paiement du coût de réparation des biens ; ou

6.6.2 dans le cas de services, la fourniture des services à nouveau ou le paiement du coût de la fourniture des services à nouveau.

6.7 Dans la limite de ce qui est permis par la loi, Notre responsabilité totale pour toutes les réclamations découlant du présent Accord, y compris celles fondées sur la responsabilité délictuelle ou d'autres motifs, ne pourra excéder 500 euros ou le montant des honoraires qui Nous ont été payés pour la période de location au cours de laquelle l'incident, l'accident ou l'événement qui a causé la ou les réclamations sont survenus, le montant le plus bas étant retenu. Nous ne limitons cependant pas Votre droit de réclamer des dommages-intérêts ou d'utiliser tout autre recours légal prévu par la loi en cas de non-conformité de nos Services avec le présent Accord ou en cas de dommages corporels et/ou décès.

6.8 Ni Nous ni Vous ne serons responsables des dommages ou des retards ou défaillances dans l'exécution résultant de circonstances échappant au contrôle raisonnable de la partie défaillante, y compris, sans s'y limiter, un élément naturel ou un cas de force majeure, tremblement de terre, incendie, inondation, guerre, terrorisme, troubles civils, industriels ou militaires, sabotage, grève ou lock-out, pandémie, épidémie, émeute, perte ou mauvais fonctionnement des services ou des services de communication, attaque informatique majeure, ordonnance judiciaire, acte des autorités civiles ou militaires, actions gouvernementales, judiciaires ou réglementaires.

6.9 Dans toute la mesure permise par la loi applicable, ni Nous, ni aucune de Nos sociétés

affiliées, représentants, administrateurs ou employés ne sommes responsables des pertes ou dommages que Vous pourriez subir en vertu du présent Accord ou en rapport avec celui-ci ou en conséquence de l'utilisation de l'Application, y compris, sans s'y limiter :

6.9.1 tout dommage matériel direct ou indirect ou toute perte financière ;

6.9.2 perte de profits ou d'économies prévues ;

6.9.3 perte commerciale, de contrats, de contacts, de clientèle, de réputation et toute perte pouvant découler de l'interruption des activités ;

6.9.4 perte ou inexactitude de données ; ou

6.9.5 tout autre type de perte ou de dommage.

## **7. Votre contenu**

7.1 Vous confirmez que tout texte, image ou autre information que Vous Nous fournissez lors de l'utilisation des Services (« Votre Contenu ») sera conforme aux Règles d'utilisation acceptable telles qu'énoncées à l'Article 10 ci-dessous.

7.2 Nous ne revendiquons pas la propriété de Votre Contenu et la propriété restera Vôtre et celle de tout tiers dont Vous incluez le contenu dans le Vôtre. Vous Nous accordez une licence mondiale, non exclusive, gratuite et perpétuelle d'utilisation, de copie, de reproduction, de distribution, d'adaptation, de reformatage, de modification, de publication, de marketing, de publicité, de traduction, de fourniture de licence, de sous-licence, et d'exploitation de Votre Contenu partout et sous toutes les formes dans le but de fournir les Services (y compris, le cas échéant, de permettre aux autres utilisateurs de voir Votre Contenu). Cette licence est concédée pour la durée légale des droits de propriété intellectuelle afférents à Votre Contenu.

7.3 Vous devez Vous assurer que Vous êtes en mesure de Nous accorder la licence ci dessus pour tout contenu appartenant à un tiers que Vous incluez dans Votre Contenu.

7.4 Notre droit d'utiliser Votre Contenu n'affecte en rien Votre droit à la confidentialité. Veuillez consulter Notre Politique de confidentialité pour plus d'informations sur l'utilisation que Nous faisons de Vos informations personnelles,

7.5 Nous avons le droit de surveiller tous Vos Contenus et de rejeter, refuser ou supprimer un contenu quelconque si Nous pensons qu'il enfreint l'une ou l'autre des Règles d'utilisation acceptable.

## **8. Règles d'utilisation acceptable**

8.1 En sus des autres obligations du présent Accord, cette partie décrit les règles spécifiques qui s'appliquent à Votre utilisation de l'Application (« Règles d'utilisation acceptable »).

8.2 Lors de l'utilisation de l'Application, Vous devez éviter de :

8.2.1 contourner, désactiver ou interférer de toute autre manière avec les fonctions de sécurité de l'Application ;

8.2.2 permettre à une autre personne d'utiliser l'Application en Votre nom ;

8.2.3 utiliser l'Application si Nous Vous avons suspendu ou interdit de l'utiliser ;

8.2.4 prôner, promouvoir ou adopter une attitude illégale ou illicite, ou une attitude susceptible de causer des blessures ou des dommages corporel(le)s ou matériel(le)s ;

8.2.5 modifier, interférer, intercepter, perturber ou pirater l'Application ;

8.2.6 utiliser l'Application à mauvais escient en introduisant à dessein des virus, des chevaux de Troie, des vers, des bombes logiques ou tout autre matériel qui pourrait nuire à l'Application ou à tout utilisateur de l'Application ;

8.2.7 recueillir des données de l'Application d'une manière autre qu'en conformité avec le présent Accord ;

8.2.8 soumettre ou fournir tout contenu qui contient des scènes de nudité ou de violence, ou du

contenu abusif, menaçant, obscène, trompeur, mensonger ou offensant ;

8.2.9 soumettre ou fournir du contenu qui ne Vous appartient pas ou dont Vous ne disposez pas du droit d'utilisation ou dont Vous enfreignez le droit d'auteur, la marque de commerce ou d'autres droits de tiers ;

8.2.10 utiliser Votre Contenu en violation des conditions de licence spécifiées par le propriétaire ;

8.2.11 soumettre ou fournir des informations ou des commentaires au sujet d'une autre personne sans son autorisation ;

8.2.12 menacer, violer ou envahir la vie privée d'une autre personne, ou causer de la gêne, des désagréments ou de l'anxiété ou harceler, déranger, contrarier, embarrasser, inquiéter ou ennuyer toute autre personne ;

8.2.13 utiliser tout système automatisé, y compris, mais sans s'y limiter, les « robots », les « araignées » ou les « lecteurs hors ligne » pour accéder à l'Application d'une manière qui envoie plus de demandes à l'Application qu'un humain ne peut raisonnablement le faire dans la même période de temps ; ou

8.2.14 toute autre action jugée inappropriée pour l'utilisation de l'Application.

8.3 Le non-respect des Règles d'Utilisation Acceptable, des Règles de Conduite ainsi que du Kit de Sécurité constitue une violation importante du présent Accord et peut entraîner :

8.3.1 le retrait immédiat, temporaire ou permanent de Votre droit d'utiliser l'Application et/ou de toute autre Application ou Service de Bolt ;

8.3.2 la suppression immédiate, temporaire ou permanente de tout ou d'une partie de Votre Contenu ;

8.3.3 un avertissement ;

8.3.4 une action en justice contre Vous, y compris des procédures visant à recouvrer tous les coûts (y compris, mais sans s'y limiter, les frais administratifs et juridiques raisonnables) découlant de la violation ; et

8.3.5 la divulgation de telles informations aux autorités chargées de l'application de la loi si Nous estimons cela raisonnablement nécessaire.

## **9. Loi applicable**

9.1 Le présent Accord est régi et interprété conformément à la législation de la République d'Estonie. Si Vous êtes un consommateur et que Vous avez Votre résidence habituelle dans l'UE, Vous bénéficiez en outre de la protection que Vous accordent les dispositions d'ordre public de la loi de Votre pays de résidence.

9.2 Vos obligations peuvent être régies par les lois de la Zone de Service, par exemple, les lois et règlements de circulation applicables à la Zone de Service (« Lois locales ») et Vous acceptez de Vous conformer à ces Lois locales.

9.3 A défaut de résolution amiable du litige, Nous et Vous acceptons de soumettre le litige, si Vous êtes demandeur, à la compétence non des tribunaux d'Estonie ou du pays de l'UE dans lequel Vous vivez, ou, si Vous êtes défendeur, à la compétence exclusive des tribunaux du pays de l'UE dans lequel Vous vivez, ce qui signifie que Vous pouvez faire valoir Vos droits découlant ou se rapportant au présent Contrat de Service, y compris tout différend quant à son existence, sa validité, son interprétation, son exécution, sa violation ou sa résiliation ou aux conséquences de sa nullité, selon le cas applicable, devant les tribunaux compétents d'Estonie ou du pays de l'UE dans lequel Vous vivez.

## **10. Divers**

10.1 Les notifications et toute autre communication en rapport avec le présent Accord ou les

Services doivent être fournies via l'Application, envoyées par e-mail à [info@bolt.eu](mailto:info@bolt.eu) ou signalées par le biais des canaux d'assistance à la clientèle disponibles sur Notre site web.

10.2 Vous acceptez que le présent Accord et toutes les conventions intégrées puissent être automatiquement cédés par Bolt, à condition que cette cession n'entraîne pas une diminution de Vos droits.

10.3 En cas de conflit ou de contradiction entre les conditions générales d'utilisation et les conditions générales de votre Zone de Service applicable, les conditions générales de la Zone de Service prévaudront.

## **ANNEXE A**

### **Règles générales de conduite – E-Véhicules**

#### **1 Contrôles de sécurité**

1.1 Il est de Votre responsabilité d'effectuer avec diligence un contrôle de sécurité avant d'utiliser le E-Véhicule qui comprend, mais sans s'y limiter, ce qui suit :

- (a) un bon état du cadre ;
- (b) un bon état des roues (c'est-à-dire qu'elles ne doivent pas être à plat ou entravées par des débris ou de la boue) ;
- (c) fonctionnement sûr des freins ;
- (d) une capacité de batterie suffisante ;
- (e) vérifier que la sonnette du E-Véhicule fonctionne ;
- (f) s'assurer que les lumières et les réflecteurs sont en bon état de fonctionnement si Vous avez l'intention de conduire le E-Véhicule la nuit ;
- (g) le E-Véhicule est exempt de tout signe de dommage, d'usure inhabituelle ou excessive, ou de tout autre problème mécanique ou besoin d'entretien ; et
- (h) de suivre les instructions, en particulier le Kit de Sécurité, qui Vous sont fournies dans l'Application au moment de la réservation du E-Véhicule.

#### **2 Sécurité routière**

2.1 Vous devez conduire et faire fonctionner le E-Véhicule en toute sécurité et en toutes circonstances. Au cours de l'utilisation, de la conduite ou du fonctionnement du E Véhicule, Vous devez :

- (a) Vous conformer à toutes les lois et tous les règlements en vigueur en matière de circulation ;
- (b) respecter les consignes du Kit de Sécurité ;
- (c) utiliser l'équipement de sécurité tel que recommandé et tel que requis conformément aux lois et règlements ci-dessus, et qui sont raisonnablement nécessaires pour atténuer le risque de blessures corporelles (tel que le casque, des coudières/genouillères et des chaussures appropriées) ;
- (d) ne pas conduire le E-Véhicule sous l'influence de l'alcool, de drogue, de médicaments ou d'autres substances susceptibles d'altérer Votre capacité à conduire le E-Véhicule en toute sécurité ;
- (e) respecter la limitation de vitesse et adapter la vitesse selon la situation en tenant compte de Votre expérience de conduite, de l'état des routes et de celui du E-Véhicule, des conditions météorologiques, de la densité du trafic et d'autres conditions de circulation afin que Vous puissiez arrêter le E-Véhicule sans heurter un obstacle qui se trouve ou peut raisonnablement se trouver sur la route ;
- (f) ne pas utiliser un téléphone mobile, une tablette, un ordinateur portable, un dispositif de messagerie textuelle, un lecteur de musique ou tout autre appareil qui pourrait Vous distraire en

Vous empêchant de conduire le E-Véhicule en toute sécurité ;

- (g) ne pas conduire le E-Véhicule sur des routes non revêtues, dans l'eau stagnante ou en mouvement (au-delà de la conduite urbaine normale) ou dans tout endroit interdit, illégal ou pouvant constituer une gêne pour les autres ;
- (h) ne pas utiliser le E-Véhicule pour faire des courses, du tout-terrain, des cascades ou des figures ;
- (i) ne pas conduire le E-Véhicule sur les autoroutes et les routes à accès limité ;
- (j) ne pas conduire le E-Véhicule à contresens de la circulation ;
- (k) ne pas conduire le E-Véhicule sur des voies exclusivement réservées aux piétons ;
- (l) ne pas rouler au-delà du périmètre de conduite autorisé spécifié dans l'Application ;
- (m) ne pas rouler dans des conditions météorologiques ou routières mauvaises ou dangereuses, y compris la neige, la grêle, la glace, le grésil, la pluie verglaçante ou les orages électriques, qui pourraient rendre la conduite du E-Véhicule dangereuse ;
- (n) ne pas dépasser la limite de poids maximal (210 livres/ 95 kilogrammes) du E Véhicule ;
- (o) ne pas transporter de personnes supplémentaires ;
- (p) ne pas transporter des objets (tels que des malles, des sacs à dos, des sacs et/ou autres objets) s'ils peuvent Vous empêcher de conduire le E-Véhicule en toute sécurité ; et
- (q) porter des vêtements de couleur claire pour que les autres usagers de la route puissent Vous remarquer facilement.

### **3 Stationnement**

#### **3.1 Vous devez :**

- (a) ne pas stationner le E-Véhicule d'une manière qui pourrait contrevenir aux lois et règlements applicables ;
- (b) ne pas obstruer la route, gêner la circulation ou encombrer excessivement les trottoirs ;
- (c) garer le E-Véhicule de sorte qu'il soit visible et en position debout pour que les autres utilisateurs puissent également profiter de l'utilisation du E-Véhicule ;
- (d) suivre les instructions de stationnement affichées dans l'Application et, le cas échéant, garer le E-Véhicule dans l'Aire de Stationnement autorisée désignée ;
- (e) signaler tout E-Véhicule non stationné dans une Aire de Stationnement autorisée lors de l'utilisation des Services, en Nous notifiant conformément à l'Article 10.1 ou en utilisant la fonction appropriée de l'Application ;
- (f) prendre une photo nette de l'ensemble du véhicule électrique à la fin du trajet lorsque l'application vous y invite.

### **ANNEXE B**

#### **Modèle de formulaire de rétractation**

À Bolt Operations OU (Vana-Lõuna 15, Tallinn 10134, Estonie [info@bolt.eu](mailto:info@bolt.eu)) :

Je signale par la présente ma volonté d'exercer le droit de rétractation au regard de mon contrat pour la fourniture du service suivant : achat d'un Forfait Package pour l'utilisation des Services.

Commandé le : [à compléter par le consommateur]

Nom du (des) consommateur(s) : [à compléter par le consommateur]

Adresse du (des) consommateur(s) : [à compléter par le consommateur]

Signature du (des) consommateur(s): (uniquement en cas de notification par le présent formulaire sur papier),

Date : [à compléter par le consommateur]