

## Nuostatos ir sąlygos keleiviams

Prašome išsaugoti šias Bendrąsias sąlygas ir nuostatus [ČIA](#)

Bendrosios sąlygos atnaujintos: 2024-01-22.

Šiose Bendrosiose nuostatose ir sąlygose pateikiamos nuostatos ir sąlygos, kuriomis reglamentuojamas „Bolt“ programėlės naudojimas – technologijos, kuria keleiviai sujungiami su vairuotojais, kad jie galėtų mieste judėti efektyviau. Šiose Bendrosiose nuostatose ir sąlygose taip pat pateikiamos nuostatos, kurios nustato naudojimosi „Bolt“ taksi dispečerinės paslaugomis sąlygas. Tam, kad galėtumėte naudotis programėle „Bolt“ ir „Bolt“ taksi dispečerinės paslaugomis, privalote sutikti su toliau pateiktomis Sąlygomis ir Elgesio platformoje taisyklėmis: [Marketplace Conduct Guidelines: Riders](#), kurios yra neatsiejama šių Sąlygų keleiviams dalis.

### 1. SĄVOKOS

1.1. **„Bolt“** - tai „Bolt“ programėlės operatorius „Bolt Operations OÜ“, uždaroji akcinė bendrovė, įregistruota Estijos Respublikoje, įmonės kodas 14532901, adresas Vana-Lõuna tn 15, Talinas 10134, Estija, taip pat „Bolt“ dukterinės įmonės ar įmonės, priklausančios tai pačiai „Bolt“ įmonių grupei.

1.2. **„Bolt LT“** - UAB „Bolt Services LT“, yra ribotos atsakomybės privatus juridinis asmuo, įsteigtas ir įregistruotas pagal Lietuvos Respublikos įstatymus, įmonės kodas 304960634, registruotos buveinės adresas Geležinio Vilko g. 18A, Vilnius, Lietuvos Respublika.

1.3. **„Bolt LT paslaugos“** - „Bolt LT“ teikiamos taksi dispečerinės paslaugos, t.y. taksi užsakymų valdymo paslaugos, kuomet ryšio priemonėmis ar telekomunikacijų galiniais įrenginiais, t.y. per „Bolt“ skambučių centrą ar „Bolt“ programėlę, priimami Keleivių užsakymai Taksi įmonėms / Taksi vairuotojams ir perduodami Taksi vairuotojams.

1.4. **„Bolt programėlė“** - tai telekomunikacijų galiniams įrenginiams pritaikyta programėlė, skirta Vairuotojams, Taksi įmonėms / Taksi vairuotojams ir Keleiviams pateikti ir priimti prašymus dėl Pavėžėjimo paslaugų arba Taksi paslaugų.

1.5. **„Bolt platforma“** – technologija, sujungianti Keleivius ir Vairuotojus ir padedanti jiems našiau keliauti po miestus.

1.6. **„Bolt skambučių centras“** - tai skambučių valdymo centras, skirtas Taksi įmonėms / Taksi vairuotojams ir Keleiviams išsikviesti bei gauti Taksi paslaugas skambinant, jei tokia galimybė yra prieinama.

1.7. **„Kaina“** - mokestis, kurį Keleivis įsipareigoja sumokėti Vairuotojui už suteiktas Pavėžėjimo paslaugas, o užsakius Taksi paslaugas - Taksi įmonei / Taksi vairuotojui už suteiktas Taksi paslaugas.

1.8. **„Keleivis“** (toliau dar vadinama „jūs“, „jūsų“, „jums“) - asmuo, prašantis Pavėžėjimo paslaugų per „Bolt“ platformą ir (arba) užsakantis Taksi paslaugas, naudodamasis „Bolt“ programėle ir (arba) skambindamas į „Bolt“ skambučių centrą.

1.9. **„Pavėžėjimo paslaugos“** – transporto paslauga, kurią Vairuotojas teikia Keleiviui, prieš tai patvirtinęs jo prašymą per „Bolt“ programėlę.

1.10. **„Taksi paslaugos“** – Taksi įmonės / Taksi vairuotojo teikiamos atlygintinės Keleivių vežimo lengvuju automobiliu taksi paslaugos, įskaitant Keleivio vežimą taksi automobiliu, Keleivio laukimą, esant įjungtam taksometrai, važiavimą pagal Taksi užsakymą ir Keleivio laukimą.

1.11. **„Taksi įmonė“** - juridinis asmuo, kuris teisės aktų nustatyta tvarka teikia Taksi paslaugas, turi daugiau nei vieną Taksi vairuotoją, kuris yra įdarbintas ar sudaręs paslaugų teikimo sutartį su šiuo juridiniu asmeniu, bei yra sudaręs sutartį su „Bolt LT“ dėl naudojimosi „Bolt LT“ paslaugomis.

1.12. **„Taksi vairuotojas“** - asmuo, kuris vykdo individualią veiklą, kaip tai nurodoma

galiojančiuose teisės aktuose, taip pat asmuo, įdarbintas Taksi įmonėje ar sudaręs paslaugų teikimo sutartį su Taksi įmone ir teisės aktų nustatyta tvarka teikiantis Taksi paslaugas, bei kuris yra sudaręs sutartį su „Bolt LT“ dėl naudojimosi „Bolt LT“ paslaugomis.

1.13. **„Vairuotojas“** – asmuo, teikiantis Pavėžėjimo paslaugas per „Bolt“ platformą.

## **2. Naudojimasis „Bolt“ programėle ir „Bolt LT“ paslaugomis**

2.1. **„Bolt“ teikia Jums informacinės visuomenės paslaugą – naudojimąsi per Bolt**

**programėlę prieinama Bolt platforma**, bet neteikia Pavėžėjimo paslaugų. Pavėžėjimo paslaugas teikia Vairuotojai pagal sutartį (su jumis) dėl Pavėžėjimo paslaugų teikimo. Vairuotojai teikia Pavėžėjimo paslaugas nepriklausomai (asmeniškai), kaip ekonominių ir profesionalių paslaugų teikėjai.

2.2. **„Bolt LT“ teikia Jums taksi dispečerinės paslaugas pasinaudodama Bolt programėle**, bet neteikia Taksi paslaugų. Taksi paslaugas teikia Taksi įmonės ir Taksi vairuotojai pagal sutartį (su jumis) dėl keleivių vežimo už atlygį lengvaisiais automobiliais taksi. Taksi įmonės / Taksi vairuotojai teikia Taksi paslaugas nepriklausomai (asmeniškai arba per įmonę), kaip ekonominių ir profesionalių paslaugų teikėjai.

2.3. Ginčai, kylantys dėl vartotojų teisių, teisinių įsipareigojimų ar įstatymų, kurie taikytini transporto paslaugų teikimui, yra sprendžiami tarp Keleivių ir Vairuotojų, Taksi įmonių / Taksi vairuotojų. Duomenys apie Vairuotojus, taip pat Taksi įmones / Taksi vairuotojus ir jų teikiamą Pavėžėjimo arba Taksi paslaugą pateikiami „Bolt“ programėlėje, o kvitai už keliones nusiunčiami elektroninio pašto adresu, nurodytu Keleivio profilyje, arba išduodant grynųjų pinigų priėmimo kvitus, kaip tą numato galiojantys teisės aktai.

2.4. Naudodamiesi „Bolt“ platforma ir „Bolt LT“ paslaugomis, galite pasirinkti, ar norite mokėti Vairuotojui už Pavėžėjimo paslaugą, o Taksi įmonei / Taksi vairuotojui už Taksi paslaugą, ar mokėti pasinaudodami „Bolt“ programėle. Mokėjimai už „Bolt“ verslo keliones tvarkomi pagal atskirą sutartį dėl verslo kelionių. Kai privaloma pagal taikytinus teisės aktus, į kelionės kainą įeina taikytini mokesčiai. Į kelionės mokesčius gali įeiti kiti taikytini mokesčiai, rinkliavos ir (arba) priemokos, įskaitant užsakymo mokestį, savivaldybių rinkliavas, oro uostų priemokas arba apdorojimo mokesčius už padalytus mokėjimus.

2.5. Norint naudotis „Bolt“ platforma ir (arba) „Bolt LT“ paslaugomis, reikia įdiegti mobiliąją programėlę, užregistruoti naudotojo (Keleivio) paskyrą ir sutikti su šiomis sąlygomis. Įdiegiant „Bolt“ programėlę, Keleivio mobiliojo telefono numeris yra susiejamas su atitinkamo „Bolt“ naudotojo paskyra ir įtraukiamas į mūsų duomenų bazę. Jeigu jūs nebesinaudojate savo mobiliuoju numeriu, privalote per 7 dienas informuoti „Bolt“, kad mes jūsų paskyros duomenis padarytume anoniminiais. Jeigu neinformuojate mūsų apie numerio pasikeitimą, jūsų mobiliojo ryšio operatorius gali šį numerį priskirti kitam asmeniui, kuris naudodamasis „Bolt“ programėle galės matyti jūsų duomenis.

2.6. Programinis nulaužimas, įsilaužimas arba bet koks mobiliojo įrenginio aparatinės įrangos ar operacinės sistemos modifikavimas, prieštaraujantis gamintojo nurodymams, padaro įrenginį jautrų mobiliosioms grėsmėms. Jūs pripažįstate, kad mes nesame atsakingi už jokių nuostolių, patirtus dėl tokio modifikuoto mobiliojo įrenginio naudojimo, ir kad mes neprivalome palaikyti tokio įrenginio naudojimo.

2.7. Jūs negalite pats ir negalite leisti jokiai kitai šaliai paleisti ar priversti paleisti bet kokių programų ar skriptų, skirtų surinkti, indeksuoti, tirti ar kitaip išgauti bet kokią „Bolt“ mobiliųjų programų ir (arba) svetainių ar duomenų dalį.

2.8. Jei bet kokia veikla, kurią keleivis vykdo per „Bolt“ platformą, arba bet kuri informacija, kurią keleivis pateikia „Bolt“ ir (arba) „Bolt“ platformai, pagal galiojančius teisės aktus yra laikoma neteisėtu turiniu arba kitaip pažeidžia šias Bendrąsias sąlygas, „Bolt“ pasilieka teisę: (i) panaikinti, išjungti arba apriboti prieigą prie tokio turinio, (ii) sustabdyti, nutraukti arba apriboti

bet kokį „Bolt“ piniginių mokėjimą Jums, (iii) visiškai arba iš dalies sustabdyti arba nutraukti informacinės visuomenės paslaugų teikimą, ir (iv) sustabdyti arba išjungti „Bolt“ paskyrą.

### **3. Reklaminiai kodai**

3.1. „Bolt“ ir „Bolt LT“ gali siųsti jums reklaminius kodus. Jeigu yra techninės galimybės, reklaminių kodų kreditai gali būti taikomi mokėjimams užbaigus kelionę ar kitoms funkcijoms ar naudai, susijusiai su paslauga ir (arba) trečiųjų šalių paslauga; kodams gali būti taikomos papildomos sąlygos, kurios nustatomos kiekvieno reklaminio kodo atveju. Reklaminių kodų galiojimo datos bus nurodomos „Bolt“ programėlėje, kai prie savo paskyros priskirsite reklaminį kodą.

3.2. Jeigu jūsų kelionės suma viršija iškeičiamą kreditą, priskirtą jūsų kelionei, likutis bus automatiškai nuskaičiuotas pagal jūsų paskyros mokėjimo metodą. Be to, reklaminis kodas galioja tik vienam važiavimui, jo negalima perkelti kitam važiavimui / kelionei, todėl vėliau jis anuliuojamas. Kelionės metu gali būti panaudotas tik vienas reklaminis kodas.

3.3. „Bolt“ ir „Bolt LT“ pasilieka teisę dėl bet kokios priežasties bet kuriuo metu panaikinti bet kokį reklaminį kodą. Tai apima ir tokius atvejus (tačiau jais neapsiriboja), kai „Bolt“, „Bolt LT“ mano, kad kodai naudojami neteisėtai arba sukčiaujant, taip pat kai kodai yra išduoti per klaidą, ir (arba) kodų galiojimo laikas yra pasibaigęs.

### **4. Mokėjimas „Bolt“ programėle**

4.1. Jūs galite sumokėti už Pavėžėjimo paslaugas, taip pat Taksi paslaugas kortele, per operatorių arba kitais mokėjimo būdais, įskaitant per programėlę atliekamus mokėjimus, kuriuos reikia iš anksto aktyvuoti „Bolt“ programėlėje. Teikdamas mokėjimo programėlėje paslaugą, „Bolt“ veikia kaip Pavėžėjimo, o „Bolt LT“ kaip Taksi paslaugų teikėjų ribotų įgaliojimų atstovas (mokėjimų tarpininkas), išimtinai siekiant Vairuotojo arba Taksi įmonės / Taksi vairuotojo vardu (priklausomai nuo to, kokios paslaugos buvo užsakytos) surinkti Keleivio per programėlę sumokėtą kelionės Kainą bei kitus mokesčius ir atitinkamas pinigines lėšas persiųsti Vairuotojui arba Taksi įmonei / Taksi vairuotojui. Jūsų įsipareigojimas Pavėžėjimo arba Taksi paslaugos teikėjui įvykdomas (priklausomai nuo to, kokios paslaugos buvo užsakytos), kai yra pateikiamas mokėjimo nurodymas pervesti lėšas į „Bolt“ ar „Bolt LT“ banko sąskaitą. Kaip Keleivis, jūs privalote užtikrinti, kad įvyktų mokėjimas ir kad jūsų sąskaitoje būtų pakankamai lėšų.

4.2. Jei tai yra techniškai įmanoma, jūs galite palikti arbatpinigių Vairuotojui arba Taksi vairuotojui už kokybiškai suteiktas Pavėžėjimo arba Taksi paslaugas. Arbatpinigiai neturės įtakos „Bolt“, „Bolt LT“ mokesčio dydžiui ir „Bolt“, „Bolt LT“ neapmokestins arbatpinigių, kuriuos Vairuotojas arba Taksi vairuotojas gaus iš Keleivių. Nepaisant to, „Bolt“, „Bolt LT“ pasilieka teisę sulaikyti arbatpinigius, jei įtariama, kad arbatpinigių mokėjimas atliekamas sukčiaujant, neteisėtai arba dėl kitų tikslų nei padėka už Taksi vairuotojo suteiktas paslaugas arba naudojama prieštaraujant „Bolt“, „Bolt LT“ taisyklėms ir sąlygoms.

4.3. Atliekant mokėjimus „Bolt“ programėle, „Bolt“, „Bolt LT“ gauna jūsų mokėjimus ir persiunčia pinigus Vairuotojams arba Taksi įmonei / Taksi vairuotojui, priklausomai nuo to, kokios paslaugos buvo užsakytos. „Bolt“, „Bolt LT“ gali paprašyti iš jūsų papildomų duomenų, kad patvirtintų mokėjimo metodą.

4.4. Atliekant mokėjimus už Pavėžėjimo arba Taksi paslaugas „Bolt“ programėle, „Bolt“ ir „Bolt LT“ neatsako už galimus trečiųjų šalių mokesčius (pvz., mobiliojo ryšio operatorių, banko mokesčius). Šie paslaugų teikėjai, apdorodami mokėjimus, atliekamus „Bolt“ programėle, gali taikyti papildomus mokesčius. „Bolt“ ir „Bolt LT“ neatsako už tokius mokesčius ir šiuo atžvilgiu neprisiima jokios atsakomybės. Jūsų mokėjimo metodui taip pat gali būti taikomos papildomos sąlygos, kurias taiko trečiųjų šalių mokėjimo paslaugų teikėjas; prieš pasirinkdami mokėjimo metodą, peržiūrėkite šias nuostatas ir sąlygas.

4.5. „Bolt“ bus atsakingi už per „Bolt“ programėlę vykdomų mokėjimų veikimą ir teiks pagalbą

sprendžiant su tuo susijusias problemas. Ginčai, susiję su mokėjimais per „Bolt“ programėlę, taip pat sprendžiami įsitraukiant „Bolt LT“. Dėl pagalbos, susijusios su mokėjimais, susisiekiame: [vilnius@bolt.eu](mailto:vilnius@bolt.eu). Į užklausas, pateiktas elektroniniu paštu arba per „Bolt“ programėlę, bus atsakyta per vieną darbo dieną. Skundai ir prašymai, susiję su mokėjimais „Bolt“ programėle, bus išspręsti per dvi darbo dienas.

4.6. Fiksuota kelionės kaina užsakant Pavėžėjimo paslaugas. Keleiviui gali būti suteiktas pasirinkimas leidžiantis sutikti su fiksuotu kelionės mokesčiu konkrečiai kelionei, kurios metu Pavėžėjimo paslaugas teikia Vairuotojas (t.y. fiksuota kelionės kaina). Fiksuota kelionės kaina Keleiviui nurodoma „Bolt“ programėlėje prieš užsakant kelionę. Fiksuota kelionės kaina netaikoma Keleiviui kelionės metu pakeitus savo kelionės tikslą, dėl eismo arba kitų aplinkybių kelionei užtrukus ženkliai ilgiau nei apskaičiuota, arba kitoms nenumatytoms aplinkybėms, turinčioms reikšmingą įtaką kelionei (pvz., naudojamas keliu arba maršrutu kuriam arba jo daliai taikoma rinkliava).

4.7. Preliminari kelionės kaina užsakant Taksi paslaugas. Prieš pateikdamas kelionės užsakymą, Keleivis yra informuojamas apie preliminarą kelionės kainą per „Bolt“ programėlę. Jei tai yra techniškai įmanoma, Keleivis, kuris užsakė Taksi paslaugas per „Bolt“ skambučių centrą, gali būti informuotas apie preliminarą kelionės kainą telefonu arba SMS žinute. Ši preliminar kelionės kaina nėra privaloma Keleiviui. Galutinė kelionės Kaina nustatoma pagal taksometro rodmenis, nustatomus kelionės pabaigoje.

4.8. Vadovaudamiesi Elektroninės prekyvietės elgesio gairėmis bei siekdami užtikrinti saugią ir patikimą „Bolt“ platformą visiems, mes galime imtis tam tikrų veiksmų, pvz. sustabdyti jūsų naudojimosi platforma galimybę 6 mėnesiams. Naudodami „Bolt“ programėlę patvirtinate, kad perskaitėte Elektroninės prekyvietės elgesio gaires keleiviams ir sutinkate jų laikytis.

4.9. Savo programėlėje „Bolt“ gali pasiūlyti jums tam tikrą kelionių kategoriją. Pagrindiniai kriterijai teikiant pasiūlymus yra kelionės kaina, numatoma transporto priemonės atvykimo laikas ir jūsų istorinė kategorijų pasirinkimo elgsena. Jūs neprivalote užsisakyti kelionės iš kategorijos, kurią jums pasiūlė „Bolt“.

## **5. Pavėžėjimo paslaugų ir Taksi paslaugų užsakymas ir atšaukimas**

5.1. Jeigu jūs užsisakėte Pavėžėjimo paslaugą, o Vairuotojas sutiko suteikti paslaugą, tuomet laikoma, kad Pavėžėjimo paslauga užsakyta. Kai Vairuotojas patvirtina, kad įvykdys jūsų kelionę, jūs sudarysite atskirą sutartį su Vairuotoju dėl keleivių vežimo už atlygį lengvaisiais automobiliais pagal užsakymą tokiomis nuostatomis ir sąlygomis, dėl kurių susitariate su vairuotoju. „Bolt“ neteikia keleivių vežimo už atlygį lengvaisiais automobiliais paslaugų ir nėra laikoma jūsų sutarties dėl šių transporto paslaugų teikimo šalimi. Pavėžėjimo paslaugos užsakymo atšaukimas yra laikoma situacija, kai Vairuotojas priėmė jūsų užklausą, o jūs ją vėliau atmetėte, atšaukėte arba atsisakėte Pavėžėjimo paslaugos. Kai Pavėžėjimo paslaugos užklausa yra atšaukiama po tam tikro laiko, jūs privalote sumokėti atšaukimo mokestį.

5.2. Jeigu jūs užsisakėte Taksi paslaugą, o Taksi įmonė / Taksi vairuotojas sutiko atlikti užsakymą, tuomet laikoma, kad Taksi paslauga užsakyta ir tarp jūsų ir Taksi įmonės / Taksi vairuotojo bus sudaryta sutartis dėl keleivių vežimo už atlygį lengvaisiais automobiliais taksi. „Bolt LT“ neteikia Taksi paslaugų ir nėra laikoma jūsų sutarties dėl Taksi paslaugų teikimo šalimi. Taksi paslaugos užsakymo atšaukimas yra laikoma situacija, kai Taksi įmonė / Taksi vairuotojas priėmė jūsų užsakymą, o jūs jį vėliau atmetėte, atšaukėte arba atsisakėte Taksi paslaugos. Kai Taksi paslaugos užsakymas yra atšaukiamas po tam tikro laiko, jūs privalote sumokėti atšaukimo mokestį, kaip tai numato galiojantys teisės aktai.

5.3. Jeigu jūs atšaukiate Pavėžėjimo paslaugų užklausą ir (arba) Taksi paslaugos užsakymą keletą kartų per pastarąsias 24 valandas, mes galime laikinai užblokuoti jūsų paskyrą „Bolt“ programėlėje ir (arba) nepriimti jūsų užsakymų per „Bolt“ skambučių centrą. Šiai situacijai

pasikartojus ir jums gavus kelis tokius įspėjimus, mes galime suspenduoti jūsų paskyrą, įskaitant galimybę naudotis „Bolt“ skambučių centru, ilgesniam laikotarpiui (pvz., 6 mėnesiams).

Pasibaigus šiam laikotarpiui, jūs galite paprašyti iš naujo aktyvinti jūsų paskyrą ir galimybę naudotis „Bolt“ programėle ir „Bolt“ skambučių centru ir „Bolt“, „Bolt LT“ peržiūrės jūsų paraišką.

5.4. Kai Vairuotojas arba Taksi įmonė / Taksi vairuotojas informuoja Keleivį apie transporto priemonės atvykimą į nustatytą vietą, o Keleivis ar žmonės, kuriems Pavėžėjimo ar Taksi paslauga buvo užsakyta, neatvyksta prie transporto priemonės per tam tikrą laiką, Pavėžėjimo užklausa ar Taksi užsakymas laikomas atšauktu. Kartais Vairuotojas ar Taksi įmonė / Taksi vairuotojas gali nuspręsti atšaukti jūsų užklausą arba užsakymą; atkreipiame dėmesį, kad nei „Bolt“, nei „Bolt LT“ už tokias situacijas neatsako.

5.5. Kai užsakius Pavėžėjimo paslaugas Vairuotojas atvyksta ir atsiunčia jums pranešimą, kad atvyko, „Bolt“ programėlė gali pradėti skaičiuoti mokestį už laukimo laiką pagal įkainius, nurodytus „Bolt“ programėlėje. Kai užsakius Taksi paslaugas Taksi vairuotojas atvyksta ir atsiunčia jums pranešimą, kad atvyko, už Keleivio laukimą gali būti skaičiuojamas mokestis pagal teisės aktų nustatyta tvarka nustatytus taksi tarifus.

## **6. Leidimas naudotis „Bolt“ programėle**

6.1. Kol jūs laikotės šių Bendrųjų nuostatų ir sąlygų, jums suteikiama nemokama, atšaukiama, neišskirtinė teisė pasiekti „Bolt“ programėlę ir naudotis ja pagal šias Bendrąsias nuostatas ir sąlygas, Privatumo pranešimą ir taikytinas programėlių parduotuvės sąlygas. Jūs negalite perduoti arba sublicencijuoti šios teisės naudotis „Bolt“ programėle. Tuo atveju, jeigu jūsų teisė naudotis „Bolt“ programėle bus panaikinta, atitinkama neišskirtinė licencija taip pat bus panaikinta.

## **7. Atsakomybė**

7.1. Kadangi „Bolt“ platforma yra informacinės visuomenės paslauga tarp Keleivių ir Vairuotojų, mes negalime garantuoti arba prisiimti jokios atsakomybės už Pavėžėjimo paslaugų teikimo kokybę arba defektų nebuvimą. Kadangi naudojimasis „Bolt“ programėle užsakant Pavėžėjimo paslaugas priklauso nuo Vairuotojų elgesio, „Bolt“ negarantuoja ir neprisiima atsakomybės už tai, kad jūs visuomet gausite pasiūlymų dėl Pavėžėjimo paslaugų teikimo. „Bolt“ programėlė nesiūlo ir netarpininkauja dėl Pavėžėjimo paslaugų keleiviams, ji taip pat nėra transporto agentūros tarnyba, skirta surasti keleivius Pavėžėjimo paslaugų teikėjams. „Bolt“ programėlė yra naudojama kaip priemonė organizuoti Pavėžėjimo paslaugų teikimą.

7.2. Kadangi „Bolt LT“ teikia tik taksi dispečerinės paslaugas, mes negalime garantuoti arba prisiimti jokios atsakomybės už Taksi paslaugų teikimo kokybę arba defektų nebuvimą. Kadangi naudojimasis „Bolt“ programėle ir „Bolt“ skambučių centru užsakant Taksi paslaugas priklauso nuo Taksi įmonių / Taksi vairuotojų elgesio, „Bolt LT“ ir „Bolt“ negarantuoja ir neprisiima atsakomybės už tai, kad Taksi įmonės / Taksi vairuotojai visuomet priims jūsų Taksi paslaugų užsakymą. „Bolt“ programėlė ir „Bolt“ skambučių centras naudojamos kaip priemonės, skirtos ryšio priemonėmis ir telekomunikacijų galiniais įrenginiais priimti Keleivių užsakymus Taksi įmonėms / Taksi vairuotojams ir perduoti juos Taksi vairuotojams kaip tai numato taikytini teisės aktai.

7.3. „Bolt“ programėlės užklausoms ir „Bolt“ skambučių centro užsakymams netaikoma vartotojo teisė į pinigų grąžinimą. Prašymas grąžinti pinigus už Pavėžėjimo ir (arba) Taksi paslaugas neatšaukia sutarties, kurią vykdant buvo užsakyta Pavėžėjimo ir (arba) Taksi paslauga.

7.4. „Bolt“ programėlė ir „Bolt“ skambučių centras veikia faktinių galimybių pagrindu. „Bolt“, „Bolt LT“ neteigia, neužtikrina ir negarantuoja, kad „Bolt“ programėlės, „Bolt“ skambučių centro pasiekimas bus nepertraukiamas ir be klaidų. Įvykus programinės ir (arba) kitos įrangos gedimams, mes stengsimės ištaisyti juos kaip įmanoma greičiau, tačiau turėkite galvoje, kad „Bolt“ programėlės ir (arba) „Bolt“ skambučių centro veikimas gali būti apribotas dėl atsitiktinių

techninių klaidų ir mes negalime garantuoti, kad „Bolt“ programėlė ir (arba) „Bolt“ skambučių centras veiks visuomet, pavyzdžiui, paslauga gali nutrūkti ekstremalios situacijos atveju.

7.5. „Bolt“ ir „Bolt LT“, jų atstovai, direktoriai ir darbuotojai nėra atsakingi už nuostolius ar žalą, kurią galite patirti naudodamiesi „Bolt“ programėle ir (arba) „Bolt“ skambučių centru ir (arba) vykdant kelionę, kuri buvo užsakyta per „Bolt“ programėlę arba „Bolt“ skambučių centrą, įskaitant, bet neapsiribojant: 7.5.1. bet kokia – tiesioginė arba netiesioginė – žala turtui arba finansiniai nuostoliai; 7.5.2. pelno praradimas, taip pat verslo, sutarčių, kontaktų, gerosios valios, reputacijos praradimas ir kiti nuostoliai, galintys kilti dėl verslo pertraukimo, duomenų praradimo arba netikslumo; 7.5.3. duomenų netikslumas arba praradimas; 7.5.4. bet kurios kitos rūšies nuostoliai arba žala.

7.6. Finansinė „Bolt“, taip pat „Bolt LT“, atsakomybė, susijusi su šių Bendrųjų nuostatų ir sąlygų pažeidimu, bus ribojama iki 500€ (penkių šimtų eurų) sumos. Jūs turėsite teisę reikalauti žalos tik tuomet, jei „Bolt“, „Bolt LT“ tyčia pažeistų šias Bendrąsias nuostatas ir sąlygas. „Bolt“ ir „Bolt LT“ nebus atsakinga nei už Vairuotojo, Taksi įmonės / Taksi vairuotojo veiksmus / neveikimą, nei už pastarųjų subjektų Keleiviams sukeltą žalą.

7.7. Jūs sutinkate visiškai atlyginti nuostolius „Bolt“ ir „Bolt LT“, jų atstovams, darbuotojams ir direktoriams (įskaitant įsipareigojimus, žalą, bet kokio pobūdžio išlaidas ir sąnaudas), kuriuos jie patiria dėl to, kad naudojatės „Bolt“ programėle ir (arba) „Bolt“ skambučių centru (įskaitant keliones, kurias užsisakote naudodamiesi „Bolt“ programėle ir (arba) „Bolt“ skambučių centru).

7.8. „Bolt“ gali iš karto nutraukti jūsų naudojimąsi „Bolt“ programėle, jeigu jūs pažeisite šias Bendrąsias nuostatas ir sąlygas arba mes manysime, kad tai būtina siekiant apsaugoti „Bolt“, „Bolt LT“, jų verslo partnerių vientisumą arba Vairuotojų, taip pat Taksi įmonių / Taksi vairuotojų saugumą.

7.9. „Bolt“ turi teisę racionaliui laikui ir po išankstinio įspėjimo sustabdyti keleivių ir vairuotojų, kurie dažnai per vidinę skundų nagrinėjimo sistemą pateikia aiškiai nepagrįstus pranešimus ar skundus, pateiktų pranešimų ir skundų nagrinėjimą. Vertindama sustabdymo aplinkybes, „Bolt“ atsižvelgia į:

- a) absoliutų aiškiai neteisėto turinio arba akivaizdžiai nepagrįstų pranešimų ar skundų, pateiktų per mėnesį, skaičių;
- b) santykinę pranešimų ir skundų dalį, palyginti su bendru per mėnesį pateiktos informacijos ar pranešimų skaičiumi;
- c) piktnaudžiavimo pranešimo teikimo mechanizmais sunkumą; ir
- d) skundo pareiškėjo ketinimą pateikti akivaizdžiai nepagrįstą skundą (jei taikoma).

## **8. Geroji praktika naudojantis „Bolt“ paslaugomis**

8.1. Kadangi nei „Bolt“, nei „Bolt LT“ nėra nei Pavėžėjimo, nei Taksi paslaugų teikėjas, visos problemos dėl Pavėžėjimo ir (arba) Taksi paslaugų defektų arba kokybės yra sprendžiamos keleivių vežimo už atlygį lengvaisiais automobiliais pagal užsakymą ir lengvaisiais automobiliais taksi santykius reguliuojančių teisės aktų nustatyta tvarka.

8.2. Prašome jūsų užpildyti atsiliėpimų formą „Bolt“ programėlėje. Tai leidžia mums teikti pasiūlymus Vairuotojams bei Taksi įmonėms / Taksi vairuotojams, kad jie galėtų tobulinti savo teikiamų paslaugų kokybę.

8.3. Tikimės, kad naudositės „Bolt“ programėle ir „Bolt“ skambučių centru sąžiningai ir gerbsite Vairuotojus bei Taksi įmones / Taksi vairuotojus, kurie savo paslaugas siūlo per „Bolt“ programėlę ir „Bolt“ skambučių centrą. „Bolt“ ir „Bolt LT“ pasilieka teisę uždaryti jūsų paskyrą, jeigu pažeisite sąlygas, pateikiamas šiose Bendrosiose nuostatose ir sąlygose arba jeigu jūsų veikla bus piktaivališka, t. y. sulaikysite mokėjimą už Pavėžėjimo ir (arba) Taksi paslaugų teikimą, sukčiausite, negerbsite Vairuotojų, Taksi vairuotojų ir kt. Tokiais atvejais jūsų „Bolt“ programėlės paskyra gali būti panaikinama / užblokuota be išankstinio įspėjimo.

8.4. Imsimės visų pastangų, kad užtikrintume, jog „Bolt“ programėle ir „Bolt“ skambučių centru naudotųsi tik Vairuotojai bei Taksi įmonės / Taksi vairuotojai, kurie yra sąžiningi, gerbia savo profesiją, Keleivius bei atitinka teisės aktų jiems ir jų veiklai keliamus reikalavimus. Vis dėlto, mes negalime garantuoti, kad kiekvienas Pavėžėjimo ir Taksi paslaugų teikėjas, kuris naudojasi „Bolt“ programėle ir „Bolt“ skambučių centru, visuomet atitiks pirmiau nurodytus kriterijus. Jeigu jūs susiduriate su nepageidaujamomis Pavėžėjimo ir (arba) Taksi paslaugomis, praneškite mums arba mūsų klientų aptarnavimo skyriui.

8.5. Tikimės, kad „Bolt“ programėle naudositės sąžiningai ir gerbsite vairuotojus, savo paslaugas siūlančius per „Bolt“ programėlę. Be kitų teisių, kuriomis mums gali tekti pasinaudoti imantis veiksmų prieš Jus pagal šias Bendrąsias sąlygas ir mūsų Elektroninės prekyvietės elgesio gaires keleiviams, „Bolt“ pasilieka teisę uždaryti Jūsų paskyrą, jei pažeidėte šias Bendrąsias sąlygas arba jeigu Jūsų veikla yra piktavališka, tokia kaip mokėjimų už transporto paslaugos suteikimą sulaikymas, sukčiavimas, nepagarba vairuotojams ir pan. Tokiais atvejais Jūsų „Bolt“ programos paskyra gali būti ištrinta be išankstinio įspėjimo.

8.6. Siekdama užtikrinti „Bolt“ platformos saugumą visiems naudotojams, „Bolt“ gali paprašyti keleivio patvirtinti savo tapatybę. Jei „Bolt“ negauna keleivio tapatybės patvirtinimo, „Bolt“ teikiama paslauga gali būti sustabdyta, kol bus baigtas patvirtinimo procesas.

## **9. Bendrųjų nuostatų ir sąlygų pakeitimai**

9.1. Atlikus bet kokius svarbius Bendrųjų nuostatų ir sąlygų pakeitimus, jūs būsite informuoti elektroniniu paštu arba „Bolt“ programėlės pranešimais. Jei toliau naudositės „Bolt“ programėle, tai reikš, kad sutinkate su pakeitimais.

## **10. Baigiamosios nuostatos**

10.1. Bendrosios nuostatos ir sąlygos, nustatančios naudojimosi „Bolt“ platforma sąlygas, bus reglamentuojamos ir aiškinamos bei vykdomos pagal Estijos Respublikos įstatymus. Jei atitinkamas ginčas, kylantis iš šių Bendrųjų sąlygų, negali būti išspręstas derybomis, tuomet ginčas bus sprendžiamas Harju apylinkės teisme Taline, Estijoje.

10.2. Bendrosios nuostatos ir sąlygos, nustatančios naudojimosi „Bolt LT“ paslaugomis sąlygas, bus reglamentuojamos ir aiškinamos bei vykdomos pagal Lietuvos Respublikos įstatymus. Jei atitinkamas ginčas, kylantis iš Bendrųjų sąlygų, negali būti išspręstas derybomis, tuomet ginčas bus sprendžiamas Vilniaus miesto apylinkės teisme arba Vilniaus apygardos teisme, atsižvelgiant į ginčo pobūdį.

10.3. Jeigu laikoma, kad bet kuri Bendrųjų nuostatų ir sąlygų nuostata yra neįgyvendinama, šalis pakeis atitinkamą nuostatą įgyvendinama, kuri bus kaip įmanoma labiau panaši į paveiktos nuostatos tikslą ir ekonominį poveikį. Jei viena iš šių Bendrųjų nuostatų ir sąlygų nuostatų yra arba tampa negaliojančia, šios nuostatos negaliojimas neturi įtakos kitų nuostatų galiojimui.