

Vilkår og betingelser for passasjerer

Disse Generelle Vilkår og betingelser fastsetter vilkår og betingelser som gjelder for og vokter bruken av Bolt-appen sin teknologi som kobler passasjerer og sjåførere for å hjelpe dem å bevege seg mer effektivt rundt i byer. Begrepene "oss" eller "vi" henviser til eieren av Bolt-appen, Bolt Operations OÜ, et privat aksjeselskap, grunnlagt i republikken Estland (selskapets registreringsnummer 14532901), hvis plassering av bedriften er Vana-Lõuna tn 15, Tallinn 10135, men også til Bolt-gruppens selskaper og partnere (lokale leverandører, representanter, tilknyttede agenter osv). Listen over Bolt-gruppens selskaper og partnere er tilgjengelig på <https://bolt.eu/cities/>.

For å kunne bruke Bolt-appen, må du godkjenne vilkårene og betingelsene som er fastsatt nedenfor:

1. Bruk av Bolt-appen

1.1. Bolt tilbyr en informasjonssamfunns-tjeneste gjennom Bolt-appen som muliggjør mekling av forespørsler om transporttjenester mellom passasjerer og sjåførere og Bolt tilbyr ikke transporttjenester. Transporttjenester utføres av sjåførere under ett avtale (med deg) for frakt av passasjerer. Sjåførere utfører transporttjenester på et uavhengig grunnlag som tilbyr av økonomiske og profesjonelle tjenester. Bolt er ikke ansvarlig på noen måte for oppfyllelsen av avtalen inngått mellom passasjer (deg) og sjåfører. Uenighet som oppstår fra kunderettigheter, juridiske forpliktelser eller fra gjeldende lovverk på utførelsen av transporttjenesten vil bli løst mellom passasjerer og sjåfører. Data angående sjåførere og deres transporttjeneste er tilgjengelig i Bolt-appen og kvitteringer for reiser blir sendt til e-postadressen oppgitt i passasjerens profil.

1.2. Passasjer (deg) går inn i en avtale med sjåføren for utførelse av transporttjenester via Bolt-appen. Du betaler sjåføren for transporttjenesten gjennom å bruke betalingssystemet i Bolt-appen. Betalinger for Bolt Business-turer håndteres av en separat avtale for Business-turer. Kostnader vil inkludere gjeldende skatter der loven krever det. Kostnader kan inkludere andre aktuelle gebyr, avgifter, og/eller tillegg inkludert bestillingsgebyr, lokale skatter, flyplass-tillegg eller behandlingsgebyr for oppdelte betalinger. Hvis du ønsker kan du også velge å betale Tips til sjåføren direkte eller bruke betalingssystemet i Bolt-appen. Vi kan komme til å begrense maksimumsverdien på tips som vi ønsker.

1.3. I løpet av installeringen av Bolt-appen, blir passasjerens mobilnummer koblet til den respektive Bolt-brukerkontoen og lagt til databasen vår. Hvis du ikke lenger bruker ditt mobilnummer, må du varsle Bolt innen sju dager så vi kan anonymisere dine kontodata. Hvis du ikke varsler oss om endring av ditt nummer, kan din mobiloperatør sende ut samme mobilnummer til en annen person som deretter kan få tilgang til dine data ved å bruke Bolt-appen.

1.4 Rooting, jailbreaking eller modifisering av din mobile enhet på maskinvare- eller operativsystemnivå på en måte som er i strid med produsentens instruksjoner, gjør enheten utsatt for mobile trusler. Du erkjenner at vi ikke er ansvarlige for eventuelle tap i forbindelse med bruk av en slik modifisert mobilenhet, og at vi ikke er forpliktet til å støtte bruken av en slik enhet.

1.5 Du kan ikke, og kan ikke tillate noen annen part å starte eller få startet programmer eller skript med det formål å skrape, indeksere, kartlegge eller på annen måte utvinne data fra noen del av Bolts mobilapplikasjoner og/eller nettsteder eller data.

1.6 Du må være minst 18 år for å få tilgang til Bolt-appen, inkludert for å akseptere disse Generelle Vilkår. I tillegg må du sørge for at personene som bruker transporttjenester via Bolt-appen på dine vegne er minst 18 år gamle. Sjåføren har rett til å nekte tjenesten til passasjerer eller enhver annen person som bruker tjenester på passasjerens vegne som ikke kan bevise at han eller hun er minst 18 år gammel.

1.7 Hvis noen av aktivitetene som passasjerer utfører via Bolt-plattformen eller hvis noe av informasjonen som passasjerer gir til Bolt og/eller Bolt-plattformen anses å være ulovlig innhold i henhold til gjeldende lover eller på annen måte er i strid med disse Generelle Vilklårene, forbeholder Bolt seg retten til å:

- (i) fjerne, deaktivere tilgang eller degradere slikt innhold,
- (ii) suspendere, avslutte eller begrense enhver monetær betaling fra Bolt til deg, (iii) suspendere eller avslutte informasjonssamfunnstjenesten helt eller delvis, og
- (iv) suspendere eller stenge din Bolt-konto.

2. Promokoder

2.1. Bolt kan sende deg promokoder på grunnlag av per promotering. Promokode kan bli lagt til mot betaling på fullføring av en tur eller andre funksjoner eller nytte relatert til tjenesten og (eller) en tredjepartstjeneste og er gjenstand for enhver ytterligere betingelse som etableres på grunnlag av per promotering. Utløpsdato for promokoder vil bli uttrykt i appen så snart du har lagt promokoden til kontoen din.

2.2. Hvis ditt reisebeløp overstiger kreditt som kan tas ut i samsvar med din tur, blir saldoen automatisk avgjort fra betalingsmetoden som er satt opp i din konto. På lignende vis gjelder kun kreditt på en promokode på en per tur basis og kan ikke overføres til neste tur/reise og går dermed tapt. Kun en promokode kan legges til per tur.

2.3. Bolt avholder seg retten til å avbryte enhver promokode når som helst, av enhver grunn. Dette inkluderer, men er ikke begrenset til, om Bolt anser at koder blir brukt på en ulovlig eller urendelig måte, de som er utstedt ved feil og de som har utløpt.

3. Betalingssystem i Bolt-appen

3.1. Avhengig av betalingsmetodene som støttes i det området reisen finner sted, kan du betale for transporttjenester med et kort, mobiloperatør-fakturerings, eller annen betalingsmetode (f.eks Bolt Business) som og når tilgjengelig gjennom Bolt-appen. Ved å tilby betalingssystem i Bolt-appen, opptreer Bolt som kommersiell agent for tilbydere av transporttjenester. Hver enkelt sjåfør har autorisert Bolt som sin kommersielle agent for meklings av inngåelse av avtaler mellom sjåfør og passasjer, inkludert myndigheten til å godta betalinger fra passasjerer og videreformidle betalingene til sjåføren. Din forpliktelse til tilbyder av transporttjeneste vil bli oppfylt når betalingsbekreftelsen er gitt for å overføre midler til Bolt sin bankkonto. Du, som passasjer, er ansvarlig for å sikre at betalingen finner sted og sikre at nødvendige midler er tilgjengelig.

3.2. Du kan velge å betale Tips til sjåføren ved å bruke betalingssystemet i Bolt-appen. Tips kan betales via betalingssystemet i appen med måter autorisert av Bolt for den grunn. Bolt vil ikke ta provisjon for meklings av Tips og det vil bli overført til sjåføren i sin helhet, unntatt eventuell skatt hvis det er aktuelt. Bolt avholder seg retten til å tilbakeholde tips hvis betalingen mistenkes å være urendelig, ulovlig, av en annen grunn enn som en takknemlig gest relatert til tjenesten som er utført, eller brukt i konflikt med Bolts Vilkår og betingelser

3.3. Når betalinger gjøres av betalingssystemet i appen, mottar Bolt dine betalinger og videresender penger til sjåføren. Bolt kan spørre om ytterligere opplysninger fra deg for å bekrefte betalingsmetode.

3.4. Når betalinger foretas av betalingssystemet i Bolt-appen, er ikke Bolt ansvarlig for mulige kostnader for tredjepartsbetalinger (f.eks mobiloperatører, bankgebyrer). Disse tjenestetilbyderne kan kreve ytterligere avgifter fra deg når betalinger behandles i forbindelse med betalingssystemet i Bolt-appen. Bolt er ikke ansvarlig for noen slik avgift og fraskriver seg alt ansvar i den forbindelse. Din betalingsmetode kan også være gjenstand for ytterligere vilkår og betingelser iverksatt av aktuelle tjenestetilbydere for betaling av tredjepart, vennligst gå gjennom disse vilklårene og betingelsene før du bruker betalingsmetoder.

3.5. Bolt vil være ansvarlige for funksjonen av betalingssystemet i Bolt-appen og gi kundestøtte for å løse problemer. Løsningen av uenigheter relatert til betalingssystemet i Bolt-appen finner også sted gjennom oss. For kundestøtte når det gjelder betaling, vennligst kontakt:

info@bolt.eu. Forespørsler sendt inn via e-post eller Bolt-appen vil motta svar innen en virkedag. Bolt vil løse klager relatert til betalingssystemet i Bolt-appen og applikasjoner innen to virkedager.

3.6. Forhåndspris. Du kan bli tilbudt å bruke et tur-alternativ som lar deg gå med på en fast pris på et gitt tilfelle av Transporttjeneste utført av Sjåfør (f.eks forhåndspris). Forhåndspris skal kommuniseres av deg via Bolt-appen før turen blir forespurt. Forhåndspris skal ikke gjelde hvis du endrer reisemålet i løpet av turen, turen tar betydelig lenger tid enn beregnet på grunn av trafikk eller andre faktorer, eller når andre uventede omstendigheter påvirker karakteristikken til turen betydelig (f.eks en rute med bompenger).

4. Bestilling og avbestilling av transporttjenester

4.1. Hvis du bestiller en transporttjeneste og sjåføren har gått med på å ta imot arbeidet, så regnes transporttjenesten å være bestilt.

4.2. Så snart en sjåfør bekrefter at han/hun vil fullføre din reise, inngår du en separat avtale med sjåføren for utførelsen av reisen på slike vilkår og betingelser som du blir enig med sjåføren om. Bolt utfører ikke reiser og er ikke en del av din avtale med den aktuelle sjåføren.

4.3. Å avbestille bruken av en bestilt transporttjeneste er regnet å være situasjonen der sjåføren har besvart din forespørsel og du deretter nekter, avviser, eller avbryter transporttjenesten. Når en forespørsel om en transporttjeneste er avbrutt etter en viss tidsperiode er du påkrevd å betale et avbestillingsgebyr.

4.4. Hvis du avbestiller en forespørsel om en transporttjeneste på flere gjentatte tilfeller innen 24 timer, så kan vi komme til å blokkere kontoen din midlertidig som advarsel. Etter flere slike advarsler, kan vi sette kontoen din på vent i en lengre periode (f.eks seks måneder). Etter den perioden kan du spørre om å reaktivere din konto og din søknad vil bli gjennomgått av Bolt.

4.5. Når sjåfør gir passasjer beskjed om ankomst av kjøretøy til hentested uten at passasjer eller folk som transporten ble bestilt for møter opp ved kjøretøyet innen en viss tidsperiode, som spesifisert av Bolt-appen, blir forespørselen regnet som avbestilt. Noen ganger kan sjåføren bestemme seg for å avbryte din forespørsel, vennligst merk at Bolt ikke er ansvarlig for slike situasjoner.

4.6. Så snart sjåføren ankommer og sender deg et varsel om at han/hun har ankommet, kan Bolt-appen begynne å belaste kostnad for ventetid med grunnlag i satser spesifisert i Bolt-appen.

4.7. Hvis du har forespurt transporttjenester ved å bruke Bolt-appen og forårsaker skade på sjåførens kjøretøy eller interiøret (blant annet ved å forårsake rifter eller flekker på kjøretøyet eller skape vond lukt i kjøretøyet), vil sjåføren ha rett til å kreve at du betaler et gebyr på 600 kroner og kreve kompensasjon for eventuelle skader som overstiger gebyret. Hvis du ikke betaler gebyret og/eller kompenserer for skaden, kan Bolt forfølge kravene på vegne av tilbydereren av transporttjenesten.

4.8. For å sikre en trygg og pålitelig Bolt-plattform for alle, kan vi iverksette tiltak mot deg, for eksempel å suspendere deg fra å bruke plattformen i 6 måneder, i henhold til våre [Retningslinjer For Markeds plass: Passasjerer](#). Ved å bruke Bolt-appen bekrefter du at du har lest [Retningslinjer For Markeds plass: Passasjerer](#) og samtykker i å overholde dem.

4.9. Bolt kan foreslå en bestemt kategori av reiser for deg i Bolt-appen. Hovedkriteriene for forslagene er prisen på reisen, estimert ankomsttid for kjøretøyet og din historiske atferd når det gjelder valg av kategori. Du er ikke forpliktet til å bestille reisen fra den kategorien som Bolt foreslår for deg.

5. Lisens for bruk av Bolt-appen

5.1. Så lenge du samsvarer med disse Generelle Vilkår og betingelser, sier vi oss enige i å gi deg en avgiftsfri, tilbakekallbar, ikke-eksklusiv rett til tilgang og bruk av Bolt-appen i henhold til disse Generelle Vilkår og betingelser, personvern og gjeldende vilkår for app-butikken. Du kan ikke overføre eller videre-lisensiere denne retten til bruk av Bolt-appen. I tilfelle din rett til bruk av Bolt-appen blir avbrutt, vil også den korresponderende ikke-eksklusive lisensen opphøre.

6. Ansvar

6.1. Siden Bolt-appen er en informasjonssamfunn-tjeneste (en måte å kommunisere på) mellom passasjerer og sjåfører, så kan vi ikke garantere eller ta noe ansvar for kvaliteten eller mangelen på defekter i utførelsen av transporttjenester. Siden bruken av Bolt-appen for forespørsler om transporttjenester avhenger av oppførselen til sjåfører, kan ikke Bolt garantere at du alltid vil ha tilbud tilgjengelig for utførelsen av transporttjenester.

6.2. Bolt-appen tilbyr eller mekler ikke transport-tjenester for passasjerer. Det er heller ikke en tjeneste for at transport-agenter skal finne passasjerer for transporttilbydere. Bolt-appen brukes som metode for å organisere utførelsen av transporttjenester.

6.3. Forbrukers rettigheter på tilbakebetaling gjelder ikke for bestillinger på Bolt-appen. Forespørsel om en tilbakebetaling fra transporttjenesten innebærer ikke at du trekker deg fra avtalen der provisjonen på transporttjenesten ble bestilt.

6.4. Bolt-appen gis "som den er" og "som tilgjengelig". Bolt representerer ikke, garanterer ikke og går ikke god for at tilgang til Bolt-appen er uavbrutt eller feilfri. I tilfelle feil i programvaren, vil vi legge innsats i å rette det opp så snart som mulig, men vennligst husk at funksjonen til appen kan være begrenset på grunn av tidvise tekniske feil og vi er ikke i stand til å garantere at appen vil fungere til alle tider, for eksempel ved nasjonale katastrofer som resulterer i avbrudd av tjenesten.

6.5. Bolt, selskapets representanter, direktører og ansatte er ikke ansvarlige for noe tap eller skade som du kan bli påført som resultat av å bruke Bolt-appen eller å stole på reisen som er kontraktfestet gjennom Bolt-appen, inkludert men ikke begrenset til:

6.5.1. noen direkte eller indirekte skade på eiendom eller monetært tap

6.5.2. ta av profitt

6.5.3. tap av forretning, avtaler, goodwill, rykte og noe tap som kan oppstå fra avbruddet av forretningen

6.5.4. tap eller unøyaktige data og

6.5.5. enhver annen form for tap eller skade.

6.6. Det finansielle ansvaret til Bolt i forbindelse med brudd på avtalen vil være begrenset til 6000 kroner. Du vil kun ha rett til å hevde skader hvis Bolt med vilje har brutt avtalen. Bolt vil ikke være ansvarlig for handlinger eller ikke-handlinger til sjåføren og vil ikke være ansvarlig for skader som sjåføren forårsaker på passasjerer.

6.7. Du sier deg enig i å fullstendig holde Bolt, de tilknyttede selskaper, representanter, ansatte og direktører og skadesløse og fri for skyld fra ethvert krav eller tap (inkludert ansvar, skader, kostnader og utgifter av alle typer) som de lider som resultat av din bruk av Bolt-appen (inkludert de reisene du henter ut gjennom din bruk av Bolt-appen).

6.8. Bolt kan umiddelbart avslutte din bruk av Bolt-appen hvis du bryter disse Generelle Vilkår og betingelser eller vi regner det som nødvendig å beskytte integriteten til Bolt eller sjåførenes sikkerhet.

6.9 Bolt har rett til å suspendere, for en rimelig tidsperiode og etter å ha gitt en forutgående advarsel, behandlingen av meldinger og klager som sendes inn gjennom det interne klagehåndteringssystemet av passasjerer og sjåfører som ofte sender inn meldinger eller klager som er åpenbart grunnløse. I vurderingen av omstendighetene for suspensjonen tar Bolt hensyn

til følgende:

- (a) det absolutte antallet saker med åpenbart ulovlig innhold eller åpenbart ubegrunnede meldinger eller klager som sendes inn i løpet av en måned; og
- (b) den relative andelen av meldinger og klager i forhold til det totale antallet opplysninger som er gitt eller meldinger som er sendt inn i løpet av en måned; og
- (c) alvorlighetsgraden av misbruk av varslingsmekanismene, og
- (d) (hvis relevant) klagerens hensikt med å sende inn åpenbart grunnløse klager.

7. God praksis for bruk av Bolt-appen

7.1. Siden Bolt ikke er tilbyder eller mekler for transporttjenester, vil enhver sak med defekter eller kvalitet på transporttjenesten bli løst i henhold til reglene og reguleringene til tilbyderen av transporttjenester eller aktuelle offentlige myndigheter.

7.2. Vi ber deg om å fylle ut et skjema for tilbakemeldinger i Bolt-appen. Dette lar oss tilby forslag til sjåfører for forbedring av tjenestens kvalitet.

7.3. Vi forventer at du bruker Bolt-appen i god tro og behandler sjåfører som tilbyr sin tjeneste gjennom Bolt-appen respektfullt. I tillegg til alle andre rettigheter vi måtte ha til å iverksette tiltak mot deg i henhold til disse Generelle Vilkår og retningslinjene våre for markedsplassen, forbeholder Bolt seg retten til å stenge kontoen din hvis du har brutt vilkårene i disse Generelle Vilkår eller hvis aktivitetene dine er ondsinnede, f.eks. tilbakeholdelse av betaling for transporttjenesten, svindel, respektløshet overfor sjåførene osv. I slike tilfeller kan kontoen din bli trukket tilbake uten forhåndsvarsel.

7.4. Bolt vil fatte alle mulige tiltak for å sikre at kun sjåfører som har integritet og er respektfulle overfor sitt yrke og sine passasjerer, bruker Bolt-appen. Uansett er vi ikke i stand til å garantere at enhver som utfører transporttjenester og finnes i Bolt-appen, tilfredsstiller tidligere nevnte kriterier til alle tider. Hvis du opplever ubehagelig transporttjeneste, vennligst varsle selskapet ansvarlig for tjenesten, et myndighetsorgan eller vår kundestøtte.

7.5. For å ivareta sikkerheten på Bolt-plattformen for alle brukere, kan Bolt be passasjer om å verifisere sin identitet. Hvis Bolt ikke er i stand til å verifisere identiteten til passasjer, kan Bolt-tjenesten bli suspendert for passasjer inntil verifiseringsprosessen er fullført.

8. Tillegg til generelle vilkår og betingelser

8.1. Hvis noen betydelige tillegg blir lagt til de Generelle Vilkår og betingelser, vil du bli varslet via e-post eller varsler i Bolt-appen. Hvis du fortsetter å bruke Bolt-appen, aksepterer du tilleggene.

9. Sluttbestemmelser

Generelle Vilkår og betingelser vil bli vaktet, tolket og håndhevet i henhold til loven i republikken Estland. Hvis respektiv uenighet som oppstår fra Generelle Vilkår ikke kan avgjøres av forhandlinger, så vil uenigheten bli endelig løst i tingretten i Harju. Hvis noen bestemmelse i de Generelle Vilkår er umulig å håndheve, vil partene bytte ut den aktuelle bestemmelsen med en håndhevbar bestemmelse som ligner intensjonen og den økonomiske effekten til den aktuelle bestemmelsen.

Dato for ikrafttredelse: 01.02.2024.