

Bij Bolt willen we ervoor zorgen dat steden er voor mensen zijn. Hiervoor bieden we een aantal alternatieve oplossingen voor vervoer en bezorgen, waaronder ritten, deelauto's, e-fietsen en e-scooters en bezorgen van voedsel en boodschappen. Je veiligheid is onze prioriteit. Dit geldt ook voor de veiligheid van je persoonsgegevens die we verwerken wanneer je gebruikmaakt van de Bolt-diensten (waaronder het Bolt-platform en de Bolt-app).

Datum waarop deze Privacyverklaring voor het laatst werd bijgewerkt: 31.01.2025

Inhoudsopgave

Wereldwijde privacyverklaring voor micromobiliteit

1. Over deze Privacyverklaring
2. Hoe kun je contact met ons opnemen?
3. Welke persoonsgegevens verwerken we?
 - 3.1. Persoonsgegevens die je aan Bolt hebt verstrekt
 - 3.2. Persoonsgegevens die we over jou verzamelen wanneer je de Bolt-app gebruikt
 - 3.3. Persoonsgegevens die we over jou verzamelen uit andere bronnen
4. Voor welke doeleinden gebruiken we je persoonsgegevens en wat is onze rechtsgrond voor de verwerking?
 - 4.1. Voor het aanbieden van de Bolt-diensten
 - 4.2. Voor klantondersteuning
 - 4.3. Voor veiligheid en beveiliging
 - 4.4. Voor marketing en reclame
 - 4.5. Voor servicegerelateerde communicatie
 - 4.6. Voor onderzoek en verbetering van de Bolt-diensten
 - 4.7. Voor juridische procedures en naleving van de wet
5. Met wie delen we je persoonsgegevens?
6. Draagt Bolt je persoonsgegevens over naar andere landen?
7. Hoe zorgen we ervoor dat je persoonsgegevens veilig blijven?
8. Hoelang bewaren we je persoonsgegevens?
9. Wat zijn je rechten?
10. Hoe gebruiken we je persoonsgegevens voor direct marketing?
11. Hoe brengen we je op de hoogte van wijzigingen in deze Verklaring?

1. Over deze Privacyverklaring

Deze Privacyverklaring ("Verklaring") beschrijft hoe Bolt Operations OU ("Bolt", "wij/we" of "ons/onze") en haar groepsbedrijven en externe partners de persoonsgegevens verzamelen en gebruiken van mensen die e-voertuigen gebruiken, met inbegrip van e-scooters en e-fietsen via de Bolt-app en die "Rijder" worden genoemd. De term "jij/je", "jou" of "jouw" verwijst naar een Rijder bij Bolt. Meer informatie over Bolt en haar groepsbedrijven, zoals het relevante groepsbedrijf van Bolt voor je markt, vind je [hier](#).

Deze Verklaring legt uit hoe we de door ons beloofde bescherming van je persoonsgegevens uitvoeren en geeft informatie over je privacyrechten en welke keuzes en controlemogelijkheden je hebt.

Deze Verklaring geldt voor alle mensen wereldwijd die het Bolt-platform gebruiken voor het aanvragen en ontvangen van verhuurdiensten voor micromobiliteit (e-scooters en e-fietsen) via de Bolt-app. Deze Verklaring moet worden gelezen in combinatie met alle algemene

voorwaarden, richtlijnen en beleidslijnen die van toepassing zijn op je gebruik van de Bolt-diensten die voor je markt beschikbaar zijn op <https://bolt.eu/legal>.

2. Hoe kun je contact met ons opnemen?

Bolt (of het relevante groepsbedrijf van Bolt voor je markt, zoals [hier](#) in meer detail uiteengezet) is de verwerkingsverantwoordelijke voor je persoonsgegevens die worden verwerkt op grond van deze Verklaring. We hebben een wereldwijde functionaris voor gegevensbescherming en een team van het bureau van de functionaris voor gegevensbescherming aangesteld met wie je contact kunt opnemen door een e-mail te sturen naar onze privacypostbus op privacy@bolt.eu - zet op de onderwerpregel van de e-mail 'Voor de functionaris voor gegevensbescherming van Bolt'. Je kunt ook vragen over privacy stellen [door contact op te nemen met ons klantendienstteam](#) in de Bolt-app. Dit doe je door naar het hoofdmenu te gaan en op 'Ondersteuning' te tikken. Het klantendienstteam stuurt het probleem vervolgens intern door naar het juridische privacyteam van Bolt. Je kunt rechtstreeks via de app een kopie van je persoonsgegevens aanvragen. Ga om de toegangsoptie te vinden naar het menu en tik op je naam > Privacy > Je persoonsgegevens.

3. Welke persoonsgegevens verwerken we?

We verzamelen en verwerken persoonsgegevens:

- die jij aan Bolt hebt verstrekt;
- wanneer je de Bolt-diensten gebruikt; en
- uit andere bronnen, zoals geautoriseerde externe partijen die namens Bolt diensten beheren en, in sommige landen, overheids- of openbare gegevensbestanden.

In de onderstaande tabel zie je een overzicht van de verschillende categorieën van persoonsgegevens die we over jou verwerken:

Categorie van persoonsgegevens	Beschrijving van persoonsgegevens
Persoonsgegevens die je aan Bolt hebt verstrekt	
Profielgegevens	We verzamelen persoonsgegevens over jou wanneer je je registreert voor toegang tot het Bolt-platform en/of de Bolt-app gebruikt, waaronder: • volledige naam • e-mailadres

	• inlognaam en wachtwoord • telefoonnummer • profielfoto (optioneel) • woon- of werkadres • opgeslagen adressen (optioneel) • geboortedatum • voorkeuren en instellingen voor je account, zoals taalvoorkeuren, communicatievoorkeuren en meldingsinstellingen en privacyinstellingen
Betalingsgegevens	We verzamelen gegevens over je betaalmethoden, met inbegrip van de naam van de bank, het bankrekeningnummer, de sorteercodes van de bankrekening, creditcard- of debetkaartinformatie, gerelateerde informatie over betalingsverificatie en de transactiegeschiedenis op het Bolt-platform.
Identificatie-/verificatiegegevens	We verzamelen identificatiedocumenten wanneer we je identiteit moeten verifiëren. Dit omvat ook door de overheid uitgegeven of nationale identiteitsdocumenten (zoals paspoort, identiteitsbewijs of rijbewijs) en foto's/afbeeldingen (zoals een selfie) die je zelf indient.
Demografische gegevens	We verzamelen demografische gegevens zoals je leeftijd en gender.
Gegevens uit enquêtes/interviews	We verzamelen demografische gegevens over jou en de inhoud van je antwoorden of bijlagen die je ons stuurt tijdens enquêtes en interviews die we uitvoeren.
Persoonsgegevens die we over jou verzamelen wanneer je de Bolt-app gebruikt	
Geolocatiegegevens	We verzamelen gegevens over je exacte en/of geschatte geolocatie (inclusief GPS en IP-adres) vanaf je mobiele apparaat, afhankelijk van je app-instellingen en de toestemmingen van je apparaat, wanneer je de Bolt-app opent en gebruikt. We volgen ook te allen tijde de exacte locatie van e-scooters en e-fietsen en de locatie van e-scooters en e-fietsen bij jou in de buurt,

	evenals de plaats waar je je rit wilt beginnen, het tijdstip van de dag, de ritprogressie en de eindbestemming van je rit. Deze gegevens worden alleen verzameld wanneer de Bolt-app wordt geactiveerd. Het verzamelen van geolocatiegegevens stopt na het sluiten van de Bolt-app. Je kunt de Bolt-app ook gebruiken zonder het verzamelen van geolocatiegegevens vanaf je mobiele apparaat in te schakelen. Dit kan wel gevolgen hebben voor sommige functies van de Bolt-app en het kan bijvoorbeeld betekenen dat je je ophaaladres moet invoeren.
Gebruiksgegevens van de app	Via de Bolt app verzamelen we persoonsgegevens over je gebruik van de Bolt-app. Dit omvat: details van ritten (datum en tijd, beginpunt en eindbestemming en geocoördinaten, ritafstanden en -routes, soort e-voertuig, bestelprijs en valuta), bestelgeschiedenis (inclusief bestelstatus, betalingsgeschiedenis (en ook of je coupons of promotiecodes hebt gebruikt), annuleringsgeschiedenis, datums en tijden waarop je in- en uitlogt bij de Bolt-app en bekeken app-functies of pagina's, browsersoort, app-crashes en andere systeemactiviteit. Onze e-fietsen en e-scooters kunnen sensorgegevens verzamelen, zoals snelheid, richting, oriëntatie, versnelling en andere technische gegevens.
Gegevens van sensoren van e-voertuigen	Via de e-voertuigsensoren verzamelen we telematica-informatie, zoals de snelheid van e-scooters en e-fietsen, motorvermogen en informatie over je rijgedrag, waaronder te hard rijden, plotseling remmen of slippen en het totale gewicht van voorwerpen en persoon/personen op het e-voertuig en veranderingen in het gewicht.
Communicatiegegevens	We verzamelen communicatie- en correspondentiegegevens wanneer je contact opneemt met ons klantendienstteam via de in-app-chatfunctie, een incident meldt (inclusief een ongeval, botsing, schade, persoonlijk letsel, gestolen of kwijtgeraakt e-voertuig), communiceert via e-mails, webformulieren of spreekt met medewerkers van onze klantendienst.

	We registreren de datum en tijd van de communicatie en de inhoud ervan en je telefoonnummer (wanneer je de belfunctie gebruikt). We nemen gesprekken alleen op wanneer je van tevoren op de hoogte wordt gesteld dat het gesprek kan worden opgenomen.
Door de gebruiker gegenereerde gegevens	We verzamelen persoonsgegevens wanneer je inhoud indient zoals foto's van geparkeerde e-voertuigen, selfies voor validatie van helmgebruik, video's, bestanden in verband met een verzoek om klantondersteuning. Dit omvat ook metagegevens over welke methode je gebruikt om met Bolt te communiceren.
Score Roekeloze Rijder	De Score Roekeloze Rijder is een score die wordt berekend uit verschillende invoer die elk e-voertuig meet, waaronder tandemrijden, onverantwoord parkeren, herhaaldelijk te hard rijden, abrupt remmen en slippen. Elk van deze gedragingen wordt in het systeem gemarkeerd met punten, waarbij het rijgedrag van de Rijder om de vijf ritten wordt geëvalueerd.
Gegevens over waarschuwingen en schorsingen	We verzamelen gegevens over waarschuwingen en schorsingen die aan een Rijder zijn gegeven. Dit bestaat uit: de datum(s) waarop waarschuwingen of schorsingen zijn afgegeven en de datum waarop een waarschuwing of schorsing vervalt.
Apparaatgegevens	We verzamelen gegevens over welke apparaten je gebruikt om toegang te krijgen tot de Bolt-app, waaronder het hardwaremodel, het IP-adres van het apparaat en andere unieke manieren om het apparaat te herkennen (zoals je UUID [universeel uniek identificatienummer] en reclame-ID's), het besturingssysteem van het apparaat, de browserversie, de naam van de apparaatleverancier, de app-versie, de identiteit van de aanbieder en fabrikant en je voorkeurstaal.
Gegevens over cookies, SDK's (software development kit [pakket voor softwareontwikkeling]), analyses en technologieën van externe partijen	We verzamelen informatie door het gebruik van cookies, volgpixels, hulpmiddelen voor gegevensanalyse, SDK's en andere technologieën van externe partijen zoals reclame-ID's voor inzicht in hoe je door de Bolt-app navigeert, om je ervaring veiliger te maken, om je ervaring met de website en de Bolt-app te verbeteren, om je betere

	advertenties op andere websites aan te bieden (op grond van je marketingvoorkeuren) en om je voorkeuren op te slaan. Meer informatie over cookies vind je in onze Cookieverklaring .
Persoonsgegevens die we over jou verzamelen uit andere bronnen	
Contactgegevens	We verzamelen contactgegevens over jou: wanneer je verbinding maakt met de Bolt-app via een dienst van externe partijen zoals LinkedIn, Facebook of Twitter, wanneer een andere Rijder je doorverwijst via onze verwijzingscampagnes of als je de Bolt-app gebruikt via de Bolt-bedrijfsaccount van je werkgever. Dit bestaat uit je: • volledige naam • e-mailadres • telefoonnummer

4. Voor welke doeleinden gebruiken we je persoonsgegevens en wat is onze rechtsgrond voor de verwerking?

De onderstaande tabel geeft een overzicht van:

- ons doel voor het verwerken van je persoonsgegevens;
- onze wettelijke basis (dit heet een '**rechtsgrond**') voor elk doel krachtens de wetgeving inzake gegevensbescherming; en
- de categorieën van persoonsgegevens die we voor elk doel gebruiken. Meer informatie over welke persoonsgegevens in deze categorieën vallen vind je in sectie 3 "*Persoonsgegevens die we van jou verwerken*" hierboven.

Om je te helpen de onderstaande tabel te begrijpen, staat hieronder een algemene uitleg van elke 'rechtsgrond' waarop Bolt zich baseert om je persoonsgegevens te verwerken:

- **Het nakomen van een contract:** Wanneer het noodzakelijk is dat Bolt (of een externe partij) je persoonsgegevens verwerkt om je de Bolt-diensten te leveren die we je hebben beloofd en om te voldoen aan onze verplichtingen krachtens de wereldwijde dienstvoorwaarden van e-voertuigen van Bolt. Wanneer de rechtsgrond voor het verwerken van je persoonsgegevens de uitvoering van een overeenkomst is en je ervoor kiest om de informatie niet te verstrekken, kun je misschien geen gebruikmaken van de Bolt-diensten.
- **Legitieme belangen:** wanneer we je persoonsgegevens verwerken op basis van legitieme belangen. Dit omvat onze commerciële en niet-commerciële belangen om jou, andere Rijders en andere externe partijen een innovatieve, gepersonaliseerde en veilige dienst te bieden. Wanneer in de onderstaande tabel staat dat we ons baseren op

legitieme belangen, hebben we een korte beschrijving van het legitieme belang gegeven. Als je meer informatie hierover wilt (en over onze test voor het afwegen van deze belangen), kun je contact met ons opnemen zoals beschreven in sectie 2 “*Hoe kun je contact met ons opnemen?*” hierboven. In landen waar een ‘legitiem belang’ geen rechtsgrond is voor de verwerkingsactiviteiten van Bolt, baseren we ons in plaats daarvan op een alternatieve geldige rechtsgrond.

- **Toestemming:** wanneer we je vragen om actief aan te geven dat je akkoord gaat met ons gebruik van je persoonsgegevens voor een bepaald doel waarover we jou hebben geïnformeerd. Wanneer we ons baseren op toestemming om je persoonsgegevens te verwerken, kun je je toestemming voor dergelijke activiteiten op elk gewenst moment intrekken. Het intrekken van de toestemming heeft geen invloed op de rechtmatigheid van de verwerking die al plaatsvond voordat je je toestemming introk.
- **Naleving van wettelijke verplichtingen:** wanneer we je persoonsgegevens moeten verwerken om te voldoen aan een wet of regelgeving voor de markten waar we actief zijn, zoals het voldoen aan onze licentievoorwaarden en onze verplichtingen op grond van belasting- en boekhoudwetten. Wanneer de rechtsgrond voor het verwerken van je persoonsgegevens de naleving van wettelijke verplichtingen is en je ervoor kiest om de informatie niet te verstrekken, kun je misschien geen gebruikmaken van de Bolt-diensten.

Doel van de verwerking	Rechtsgrond	Categorieën van persoonsgegevens
Voor het aanbieden van de Bolt-diensten		
Om je account bij Bolt aan te maken, bij te werken en te onderhouden	• <i>Het nakomen van een contract</i>	• profielgegevens • apparaatgegevens
Om je account en je identiteit te verifiëren We verzamelen gegevens om te verifiëren dat je bent wie je zegt te zijn en om je leeftijd en geschiktheid voor een Bolt-account te verifiëren, als dit wordt vereist door de lokale wetgeving. De Bolt-dienst is alleen gericht op gebruikers die minstens 18 jaar oud zijn en wettelijk bevoegd zijn om e-scooters te besturen volgens de toepasselijke wetgeving. Wanneer de functie is ingeschakeld, krijgen gebruikers die proberen een e-scooter te huren en van wie	• <i>Het nakomen van een contract</i> • <i>Naleving van wettelijke verplichtingen</i> • <i>Legitieme belangen</i> - Het is in ons belang om ongeoorloofd gebruik van Bolt-accounts en schendingen van de wereldwijde dienstvoorwaarden van e-voertuigen van Bolt te voorkomen en aan te pakken	• profielgegevens • identificatie-/verificatiegegevens • apparaatgegevens • geolocatiegegevens • gebruiksgegevens van de app

Doel van de verwerking	Rechtsgrond	Categorieën van persoonsgegevens
hun leeftijd niet eerder is geverifieerd, het leeftijdsverificatiescherm te zien. Ze worden gevraagd om hun identiteitsdocument te selecteren en er een foto van te maken. Na een paar minuten tot een paar seconden wordt hun document gecontroleerd en krijgen ze het resultaat te horen. Wanneer we je vragen om je identiteit te verifiëren en je niet in staat bent om die te verifiëren, wordt de Bolt-dienst opgeschort totdat de verificatieprocedure is voltooid.		
Voor het inschakelen, verbeteren en aanpassen van de verhuurdiensten voor micromobiliteit en andere diensten/functies We brengen je waar je naartoe wilt door Rijders te koppelen aan beschikbare e-voertuigen. We gebruiken geolocatiegegevens om je te helpen beschikbare e-voertuigen te vinden en de locatie van de e-voertuigen te verifiëren. Als je weigert om je geolocatiegegevens te delen via de Bolt-app, zou ons kunnen verhinderen om het contract met jou na te komen en betekent dit dat we je niet naar de locatie van het e-voertuig kunnen sturen.	• <i>Het nakomen van een contract</i>	• profielgegevens • geolocatiegegevens • gebruiksgegevens van de app • apparaatgegevens
Om ervoor te zorgen dat je rit soepel verloopt We gebruiken geolocatiegegevens om te zorgen dat je je bestemming bereikt en gegevens over de	• <i>Legitieme belangen</i> - het is in ons legitieme belang en in het belang van onze Rijders om je de gemakkelijkste rit aan te bieden.	• geolocatiegegevens • gebruiksgegevens van de app

Doel van de verwerking	Rechtsgrond	Categorieën van persoonsgegevens
routes die tijdens de rit worden afgelegd voor het analyseren van geografische dekking, het controleren van parkeren en operationele gebieden. Bolt verwerkt de start- en eindposities van e-scooters en, indien van toepassing, de posities van tussentijdse onderbrekingen van de rit om het gebruik van de verzameling e-scooters te analyseren en te optimaliseren. Hierdoor kunnen we betere aanbevelingen doen over de meest efficiënte routes en je rit zo goed mogelijk faciliteren. Dit helpt Bolt ook om te garanderen dat e-scooters zich op de handigste locaties voor Rijders bevinden. We verzamelen ook app-gebruiksgegevens en geolocatiegegevens om het begin en het einde van de rit te documenteren om kwaliteitsproblemen met betrekking tot je gebruik van de diensten en de Bolt-app op te lossen.		
Om ervoor te zorgen dat de Bolt-app optimaal werkt We gebruiken je contactgegevens om je te informeren over herzieningen van de Bolt-app, zodat je de Bolt-diensten kunt blijven gebruiken. We gebruiken ook apparaatgegevens en gebruiksgegevens van de app om ervoor te zorgen dat je verbinding kunt maken met de Bolt-app, en om je account veilig te houden via authenticatie- en	• <i>Het nakomen van een contract</i> • <i>Toestemming</i> - je uitdrukkelijke toestemming (opt-in) is vereist voor het gebruik van gegevens over cookies, SDK's, analyses en technologieën van externe partijen.	• profielgegevens • apparaatgegevens • gebruiksgegevens van de app • identificatie-/verificatiegegevens • gegevens over cookies, SDK's, analyses en technologieën van externe partijen

Doel van de verwerking	Rechtsgrond	Categorieën van persoonsgegevens
verificatiecontroles.		
Om prijzen te berekenen en betalingen te verwerken We verzamelen betalingsgegevens om betalingen te verwerken en mogelijk te maken en geolocatiegegevens om prijzen te berekenen en correct te factureren op basis van het door jou ophalen en inleveren van een e-voertuig.	• <i>Het nakomen van een contract</i>	• betalingsgegevens • geolocatiegegevens
Om het voertuigenpark te onderhouden en eventuele schade aan de e-voertuigen op te sporen We gebruiken geolocatiegegevens omdat we moeten weten welke plaats je kiest om een e-voertuig in te leveren, zodat we de accu kunnen opladen en ons voertuigenpark kunnen onderhouden. We gebruiken ook gegevens van e-voertuigsensoren voor het opsporen van eventuele schade en het controleren van de staat, prestaties en functionaliteiten van de e-voertuigen om te zorgen dat elk e-voertuig in goede staat verkeert en beschikbaar is voor de reservering van elke Rijder. We moeten de e-voertuigen ook kunnen lokaliseren in geval van diefstal of vermeende diefstal of in geval van een vermeend incident of ongeval.	• <i>Legitieme belangen</i> - Het is in ons belang en in het belang van onze Rijders om een hoogwaardige dienst te bieden door het voertuigenpark van Bolt op de juiste manier te onderhouden en te beschermen.	• geolocatiegegevens • gegevens van sensoren van e-voertuigen
Om het gebruik van en de betaling voor de Bolt-diensten te beheren die je worden aangeboden door je werkgever (een zakelijke klant van Bolt)	• <i>Legitieme belangen</i> - het is in ons belang en in het belang van onze zakelijke klanten om het gebruik van onze diensten via zakelijke en	• contactgegevens • gebruiksgegevens van de app

Doel van de verwerking	Rechtsgrond	Categorieën van persoonsgegevens
We verzamelen je contactgegevens als je de Bolt-diensten gebruikt via je werkgever die een zakelijke klant van Bolt is en daarnaast verwerken we de begin- en eindbestemmingen van je rit en een tijdsaanduiding van de rit en geven dit aan de zakelijke klant door.	andere accounts van Bolt mogelijk te maken en om je persoonsgegevens te verwerken voor de levering en betaling van deze diensten.	
Om feedback te krijgen over je tevredenheid over Bolt-diensten via enquêtes en interviews Deze enquêtes en interviews zijn bedoeld om inzicht te krijgen in je commentaar over de Bolt-diensten, om de tevredenheid en het gevoel van veiligheid van klanten te meten en om ons in staat te stellen goed onderbouwde beslissingen te nemen en actie te ondernemen om de ervaring te verbeteren. De enquête- en interviewgegevens kunnen worden doorgegeven aan onderzoekspartners waarvan we gebruikmaken om je commentaar te begrijpen.	• <i>Toestemming</i> - je uitdrukkelijke toestemming (opt-in) is vereist. • <i>Legitieme belangen</i> - het is in ons belang en in het belang van onze Rijders om te zorgen dat Rijders een prettige ervaring hebben.	• profielgegevens • demografische gegevens • gegevens uit enquêtes/interviews
Om te bepalen of je in aanmerking komt voor kortingen en andere aanbiedingen We kunnen samenwerken met bepaalde steden om kortingsprogramma's en andere aanbiedingen voor verhuurdiensten voor micromobiliteit te bieden. Als je aanbiedingen wilt aanvragen die beschikbaar voor jou zijn, kunnen we je vragen om identificatiedocumenten te	• <i>Toestemming</i> - je uitdrukkelijke toestemming (opt-in) is vereist.	• profielgegevens • identificatie-/verificatiegegevens

Doel van de verwerking	Rechtsgrond	Categorieën van persoonsgegevens
verstrekken om te bevestigen dat je in aanmerking komt.		

Voor klantondersteuning

Om klantenondersteuning te bieden en feedback te ontvangen en te verwerken

We verwerken je persoonsgegevens om je vragen te onderzoeken en te beantwoorden, inclusief gemelde veiligheidsincidenten of vermeende criminele handelingen en klachten. We gebruiken de gegevens die je doorgeeft ook om kwaliteitsproblemen aan te pakken en de Bolt-diensten te verbeteren.

Voor aan veiligheid gerelateerde incidenten worden gegevens over de Score Roekeloze Rijder alleen bekeken door de klantendienst en/of veiligheidsteams van Bolt bij het onderzoeken van een veiligheids-/crimineel incident op het Bolt-platform dat met jou te maken heeft.

We kunnen geautomatiseerde processen gebruiken voor het oplossen van klachten via onze geautomatiseerde chatfunctie. Meer informatie over hoe je bezwaar kunt maken tegen de bovenstaande activiteiten vind je in sectie 9 “Wat zijn je rechten?” hieronder.

- *Het nakomen van een contract*
- *Legitieme belangen* - het is in ons belang en in het belang van onze Rijders om hen te ondersteunen tijdens hun gebruik van de Bolt-diensten en om de klantondersteuning die we bieden voortdurend te verbeteren en te ontwikkelen.

Het is ook in ons belang en in het belang van onze Rijders om bedreigingen en misbruik aan te pakken en de veiligheid, integriteit en beveiliging op het Bolt-platform te bevorderen om te waarborgen dat onze diensten worden gebruikt in overeenstemming met de Dienstvoorwaarden voor e-voertuigen van Bolt.

- *Naleving van wettelijke verplichtingen* - we verwerken persoonsgegevens om te voldoen aan onze wettelijke verplichting om samen te werken met wetshandhavingsinstanties bij veiligheidsincidenten.

- communicatiegegevens
- door de gebruiker gegenereerde gegevens
- gegevens over waarschuwingen en schorsingen
- gegevens Score Roekeloze Rijder

Voor veiligheid en beveiliging

Om veiligheidsfuncties in te schakelen en aan te bieden

We gebruiken gegevens om te

- *Legitieme belangen* - het is in ons belang en in het belang van onze Rijders

- profielgegevens
- gegevens van sensoren van e-voertuigen

Doel van de verwerking	Rechtsgrond	Categorieën van persoonsgegevens
zorgen dat de Bolt-diensten veilig zijn en we hebben een aantal veiligheidsfuncties ingevoerd om de veiligheid van onze Rijders te verbeteren, waaronder: - Opsporen van tandemrijden We verzamelen gegevens ter opsporing van het rijden op een e-scooter door meer dan een persoon (tandemrijden) en dit te voorkomen en het aantal ongevallen en aanrijdingen met voetgangers te verminderen. De verzamelde gegevens zijn beperkt tot de gegevens van de versnellingsmeter over motorkracht en voorwaartse versnelling. De op basis van die statistieken berekende coëfficiënt is de indicatie of de eindgebruiker alleen of met een andere persoon op de e-scooter rijdt. - Systeem voor het opsporen van roekeloos rijden We hebben de functie Score Roekeloze Rijder ontwikkeld om de veiligheid van e-scooterrijders en andere weggebruikers te verbeteren. We verzamelen gegevens via de sensoren van e-voertuigen om roekeloos rijgedrag op te sporen en veiligere rijpraktijken aan te moedigen en indien nodig om meldingen naar de Rijders te sturen. Ons interne controlesysteem volgt elke gebeurtenis, d.w.z. slippen, abrupt remmen, tandemrijden, te hard rijden, slecht parkeren en aanrijdingen, die plaatsvindt terwijl een Rijder een e-scooter	om de veiligheid, beveiliging en integriteit van de Bolt-diensten te verbeteren door veiligheidsfuncties aan te bieden.	• score Roekeloze Rijder • geolocatiegegevens • gebruiksgegevens van de app • door de gebruiker gegenereerde gegevens • communicatiegegevens • apparaatgegevens

Doel van de verwerking	Rechtsgrond	Categorieën van persoonsgegevens
gebruikt. - <u>Melden van slecht geparkeerde e-scooters</u> We verzamelen gegevens om te controleren of een e-scooter is geparkeerd op een onbereikbare locatie, bij een bushalte of op privéterrein, of die een pad of nooduitgang blokkeert of op de grond ligt. We verzamelen sensor- en telematicagegevens die een omgevallen e-voertuig identificeren en het e-voertuig melden bij de Bolt-patrouille, een ad-hoc eenheid die een preventieve rol speelt bij het vaststellen en corrigeren van onjuist parkeren. Daarnaast bewaakt het rechtstreekse volgsysteem alle mogelijke pogingen tot vandalisme of diefstal van e-scooters, waardoor de Bolt-patrouille en bredere operationele teams automatisch worden gewaarschuwd. Bovendien kunnen gebruikers en niet-gebruikers ons berichten sturen via onze klantendienst, een knop in de app of online om een slecht geparkeerde e-scooter te melden. - <u>ParkAssist</u> We verzamelen parkeerfoto's die na de rit door de Rijders zijn ingediend. In sommige landen bekijkt ons klantendienstteam dagelijks parkeerfoto's. In andere landen, waar onze AI ParkAssist+ is ingeschakeld, analyseert een		

Doel van de verwerking	Rechtsgrond	Categorieën van persoonsgegevens
AI-parkeerverificatiefunctie de foto van een Rijder aan het einde van de rit en voorkomt dat die een rit afrondt in geval van slecht parkeren. De functie zorgt dat e-scooters correct worden geparkeerd, omdat deze de Rijders onmiddellijke terugkoppeling geeft over hoe ze het e-voertuig hebben geparkeerd. In geval van slecht parkeren ontvangt een Rijder in de app richtlijnen voor opnieuw parkeren op de juiste manier en kan hij/zij de rit pas beëindigen nadat hij/zij een foto heeft verstrekt van een e-scooter/e-fiets die volgens de lokale regelgeving is geparkeerd. We hebben goede parkeergewoonten gestimuleerd door het introduceren van parkeerrichtlijnen voor e-scooters, het lanceren van oplaaddokken van Bolt en het voorlichten van onze Rijders. - <i>Test voor rijden onder invloed:</i> Het is een eenvoudig microcoördinatiespel dat de reactietijd van een Rijder meet en vergelijkt met de standaard. Als de Rijder het spel wint (op basis van zijn/haar reactietijdresultaten), kan die doorgaan met het reserveren van een e-voertuig. Als de Rijder faalt bij het spel (niet voldoet aan de gemiddelde reactiestandaard), kan die opnieuw spelen of een ride-hailingdienst aanvragen. - <i>Camera's aan boord:</i>		

Doel van de verwerking	Rechtsgrond	Categorieën van persoonsgegevens
Als onderdeel van onze inzet om de veiligheid van e-scooterrijders te garanderen, gebruiken we detectiefuncties met camera's op onze e-scooters. Deze functies kunnen betrekking hebben op de verwerking van visuele gegevens die worden vastgelegd door camera's aan boord om potentiële gevaren, zoals voetgangers en obstakels, in de nabijheid van onze e-scooters te identificeren. We verwerken deze gegevens voor het signaleren van trottoirs, fietspaden, voetgangers en onjuist parkeren. Dit stelt ons in staat proactieve maatregelen te nemen om het risico op ongevallen of aanrijdingen te minimaliseren en een veiligere omgeving te creëren voor iedereen die de weg deelt.		
Om waarschuwingen, snelheidsbeperkingen en tijdelijke schorsingen af te geven als gevolg van detectie van roekeloos rijden. Wanneer je onze e-scooters van Bolt gebruikt, verwerken we je persoonsgegevens die worden verzameld via de sensoren van de e-scooter om te zorgen dat je onze diensten op een veilige manier gebruikt. Als we eventueel gevaarlijk gedrag opmerken, dan geven we je een waarschuwing in de Bolt-app om je aan te moedigen de e-scooter niet op een bepaalde manier te gebruiken. Er zijn drie waarschuwningsniveaus:	• Legitieme belangen Het is in ons belang en in het belang van onze gebruikers om te zorgen dat onze diensten worden gebruikt in overeenstemming met de dienstvoorwaarden van de e-voertuigen van Bolt en om deze af te dwingen.	• communicatiegegevens • gegevens van sensoren van e-voertuigen • score Roekeloze Rijder • geolocatiegegevens • gebruiksgegevens van de app

Doel van de verwerking	Rechtsgrond	Categorieën van persoonsgegevens
• eerste waarschuwing - informeert de Rijder over de risico's van wangedrag; • tweede waarschuwing - beperkt de snelheid van de e-scooter tot de totale roekeloze rijscore verbetert; en • derde waarschuwing - schorst de Rijder tijdelijk van de dienst. De Rijder kan de schorsing betwisten door contact op te nemen met ons klantondersteuningsteam voor meer informatie over waarom zijn-haar toegang tot de verhuurdiensten voor micromobiliteit is opgeschort. We kunnen geautomatiseerde processen gebruiken in geval van waarschuwingen en schorsingen voor roekeloos rijden. Bolt schorst niet volledig via een Rijder-account vanwege roekeloos rijden. Het geautomatiseerde systeem geeft een waarschuwing, beperkt tijdelijk de snelheid van de e-scooter of verbiedt de Rijder tijdelijk om e-voertuigen te besturen. Meer informatie over hoe je bezwaar kunt maken tegen de bovenstaande activiteiten vind je in sectie 9 “Wat zijn je rechten?” hieronder.		
Om frauduleuze accounts, frauduleuze betalingen of ander onwettig gebruik van onze diensten te voorkomen,	• <i>Legitieme belangen</i> - het is in ons belang en in het belang van onze Rijders om fraude, ongeoorloofd	• profielgegevens • identificatie-/verificatiegegevens • apparaatgegevens

Doel van de verwerking	Rechtsgrond	Categorieën van persoonsgegevens
op te sporen en te onderzoeken en waar nodig schorsing en blokkering in te zetten Ons geautomatiseerde fraudebestrijdingssysteem identificeert frauduleuze accounts, betalingen en andere kwaadaardige activiteiten op het Bolt-platform, zoals bijvoorbeeld wanneer je je saldo aanvult, een rit start of voltooit of verificatieprocessen doorloopt. Om onderzoek mogelijk te maken, kunnen we bijvoorbeeld een Bolt-account tijdelijk opschorten wanneer we ontdekken dat de Rijder een groot aantal verzoeken doet die menselijkerwijs niet mogelijk zijn, wat erop wijst dat er een mogelijke denial-of-service aanval plaatsvindt. Hoewel Bolt geautomatiseerde processen kan gebruiken voor fraudedetectie, nemen we de beslissing om een Rijder permanent te blokkeren pas na menselijke beoordeling door onze medewerkers. We blokkeren nooit automatisch een account zonder dat er eerst een verificatieprocedure wordt uitgevoerd. Meer informatie over hoe je bezwaar kunt maken tegen de bovenstaande activiteiten vind je in sectie 9 “Wat zijn je rechten?” hieronder.	gebruik van Bolt-accounts of andere schadelijke of illegale activiteiten op te sporen, te voorkomen en aan te pakken en de veiligheid en beveiliging van onze systemen te handhaven, door te reageren op vermeende of daadwerkelijke criminele handelingen. Het is ook in ons belang om schendingen van de Dienstvoorwaarden voor de-voertuigen van Bolt te voorkomen en aan te pakken.	• geolocatiegegevens • betalingsgegevens • gebruiksgegevens van de app • communicatiegegevens

Doel van de verwerking	Rechtsgrond	Categorieën van persoonsgegevens
------------------------	-------------	----------------------------------

Voor marketing en reclame

Om Bolt-diensten en diensten van partners op de markt te brengen en te adverteren op basis van je voorkeuren en om de effectiviteit van de advertenties van Bolt te meten

Dit bestaat uit het gebruik van je persoonsgegevens voor het verzenden van e-mails, sms-berichten (inclusief WhatsApp-berichten), pushmeldingen, in-app-berichten en andere communicatie voor de marketing van de producten, diensten, functies, aanbiedingen, promoties, sweepstakes, nieuws en evenementen van Bolt en onze partners. Daarnaast zullen we je gebruiksgegevens van de app analyseren, samenvoegen en deze elk jaar als een samenvatting naar je toesturen voor de afsluitende marketingcampagne in verband met de eindejaarscampagne. We gebruiken pixels en soortgelijke technologieën om bij te houden welke e-mails je opent en op welke links je klikt, zodat we de resultaten van onze campagnes kunnen meten. We kunnen je persoonsgegevens ook delen met externe partijen, of gegevens verzamelen over je bezoeken en handelingen op apps of websites van externe partijen, voor het maken van gepersonaliseerde advertenties.

- *Legitieme belangen* - het is in ons belang en in het belang van onze Rijders om hen te informeren over onze diensten en functies of die van de partners van Bolt. Het is ook in ons belang om onze diensten aan te bevelen en er reclame voor te maken. Dit bestaat onder andere uit contextuele (niet-gegevensgestuurde) en gepersonaliseerde reclame, analyses en metingen van advertentieprestaties, om ons gebruikersbestand uit te breiden door relaties met bestaande Rijders te verdiepen en nieuwe relaties te ontwikkelen. Je kunt je op elk gewenst moment afmelden voor deze berichten (opt-out) door te klikken op de koppeling 'afmelden' onderaan onze e-mails, 'STOP' te typen voor chat- en sms-berichten, of door je communicatievoorkeuren bij te werken in je accountinstellingen.
- *Toestemming* - je uitdrukkelijke toestemming (opt-in) is bijvoorbeeld vereist wanneer de wet toestemming vereist voor e-mailmarketing en voor bepaalde

- contactgegevens
- gebruiksgegevens van de app
- apparaatgegevens
- gegevens over cookies, SDK's, analyses en technologieën van externe partijen

	trackingtechnologieën.	
Doel van de verwerking	Rechtsgrond	Categorieën van persoonsgegevens

Voor servicegerelateerde communicatie

Om met je te communiceren, inclusief voor het verzenden van servicegerelateerde communicatie en om je op de hoogte te houden Je naam, telefoonnummer en e-mailadres worden gebruikt om met je te communiceren om je te laten weten dat je rit is voltooid, om je ritbevestigingsmails en -ontvangstbewijzen te sturen en om je te informeren over belangrijke service-updates.	<i>Het nakomen van een contract</i>	profielgegevens
Doel van de verwerking	Rechtsgrond	Categorieën van persoonsgegevens

Voor onderzoek en verbetering van de Bolt-diensten

Om onderzoek, tests en analyses uit te voeren voor meer inzicht in en verbetering van onze bedrijfsactiviteiten en de Bolt-diensten We gebruiken bijvoorbeeld geolocatiegegevens en gebruiksgegevens van de app om onderzoek uit te voeren en onze algoritmen, het machinaal leren en andere modellering te verbeteren. We gebruiken communicatiegegevens met betrekking tot incidenten om onze beveiligingspraktijken te controleren en onze activiteiten en processen te verbeteren.	<i>Legitieme belangen</i> - het is in ons belang om het gebruik van onze diensten te meten om zakelijke beslissingen te onderbouwen, om nauwkeurige en betrouwbare rapportage mogelijk te maken, en om de Bolt-diensten die we aanbieden voortdurend te verbeteren en te ontwikkelen. <i>Toestemming</i> - voor bepaalde analyses kunnen we je toestemming nodig hebben. In dat geval vragen we je om toestemming te geven	- geolocatiegegevens - gebruiksgegevens van de app - communicatiegegevens - door de gebruiker gegenereerde inhoud - apparaatgegevens
---	---	--

	voor specifieke doeleinden en verwerkingsactiviteiten. Hierbij geven we je details over hoe je je toestemming kunt intrekken, onder andere via je profielinstellingen.	
Om nieuwe producten, functies, partnerschappen en diensten te ontwikkelen	• <i>Legitieme belangen</i> - het is in ons belang en in het belang van onze Rijders om nieuwe functies te ontwikkelen en in te voeren om het Bolt-platform te verbeteren.	• profielgegevens • geolocatiegegevens • gebruiksgegevens van de app • communicatiegegevens • door de gebruiker gegenereerde inhoud • apparaatgegevens
Om software- of hardwarebugs en -problemen te voorkomen, te vinden en op te lossen	• <i>Legitieme belangen</i> - het is in ons belang en in het belang van onze Rijders om een probleemloze en betrouwbare dienst te bieden.	• profielgegevens • geolocatiegegevens • door de gebruiker gegenereerde inhoud • communicatiegegevens • apparaatgegevens • gebruiksgegevens van de app
Doel van de verwerking	Rechtsgrond	Categorieën van persoonsgegevens

Voor juridische procedures en naleving van de wet

Om vordering en geschillen met betrekking tot het gebruik van Bolt-diensten te onderzoeken en hierop te reageren en/of indien noodzakelijk om te voldoen aan de toepasselijke wettelijke vereisten of aan verzoeken van overheids-/rechtshandhaving instanties Afhankelijk van de vordering kunnen alle gegevens worden verwerkt voor het instellen, uitoefenen of verdedigen van juridische claims, waaronder:	• <i>Naleving van wettelijke verplichtingen</i> - we verwerken persoonsgegevens om te voldoen aan een verplichting, wanneer er een verzoek is van een regelgevende instantie, wetshandavingsinstantie of andere overheidsinstelling. • <i>Legitieme belangen</i> - in de context van procesvoering of andere geschillen is het in ons belang om onze	• Alle gegevens
---	---	---

• het ondersteunen van onze eigen interne onderzoeken en onderzoeken uitgevoerd door verzekeringsmaatschappijen; • het toewijzen en beheer van vorderingen en het gebruik van incassobureaus; en • het gebruik van juridische adviseurs. In sommige omstandigheden zijn we wettelijk verplicht om informatie te delen met externe ontvangers. Bijvoorbeeld op grond van een gerechtelijk bevel of wanneer we samenwerken met een toezichthoudende autoriteit voor gegevensbescherming bij het behandelen van klachten of onderzoeken of in geval van schade aan onze e-voertuigen of ongevallen met onze e-voertuigen, moeten we informatie delen met verzekeringsmaatschappijen voor het afhandelen van claims. We reageren ook op verzoeken, zoals die van wetshandhavingsinstanties, wanneer de reactie wettelijk vereist is of bijdraagt aan een taak van algemeen belang, zoals een noodsituatie of wanneer iemands leven in gevaar is. We ondernemen stappen om te zorgen dat we een rechtsgrond hebben om de informatie te delen en we zorgen ervoor dat we onze beslissing documenteren.	belangen en rechten en die van onze Rijders of anderen te beschermen, bijvoorbeeld als onderdeel van onderzoeken, vragen van regelgevende instanties, vorderingen uit hoofde van verzekering of procesvoering.	
Om te voldoen aan onze belastingverplichtingen en de	• <i>Naleving van een wettelijke verplichting</i>	• profielgegevens • betalingsgegevens

belastingwetgeving na te leven		• gebruiksgegevens van de app
Om ons bedrijf te reorganiseren of te veranderen	• <i>Legitieme belangen</i> - het is in ons belang om persoonsgegevens te verwerken voor organisatorische en zakelijke planningsdoeleinden.	• Alle gegevens
Om de veiligheid van de Bolt-diensten te waarborgen (inclusief het Bolt-platform en de Bolt-app) Afhankelijk van de kwestie kunnen alle gegevens worden gebruikt ten behoeve van technische en cyberbeveiliging: bijvoorbeeld maatregelen om piraterij te bestrijden en de beveiliging van de dienst, website, het Bolt-platform en de Bolt-app te waarborgen, evenals voor het maken en opslaan van reservekopieën en het voorkomen/verhelpen van technische problemen.	• <i>Legitieme belangen</i> - het is in ons belang en in het belang van onze Rijders om de beveiligingssystemen van Bolt te beschermen, te bewaken en te onderhouden, te reageren op vermeende of daadwerkelijke criminele handelingen en technische problemen te verhelpen.	• Alle gegevens

Wanneer we je persoonsgegevens verwerken voor een nieuw doel dat verschilt van het doel waarvoor je persoonsgegevens oorspronkelijk zijn verzameld en we hiervoor niet je toestemming hebben gevraagd, moeten we ervoor zorgen dat dit nieuwe doel in overeenstemming is met het oorspronkelijke doel waarvoor we de gegevens hebben verzameld. We houden rekening met een eventueel verband tussen de twee doeleinden en beslissen dan of de persoonsgegevens voor dit nieuwe doel mogen worden gebruikt. Anders zullen we passende stappen ondernemen om je toestemming te vragen of we zullen afzien van het verwerken van je persoonsgegevens.

5. Met wie delen we je persoonsgegevens?

We kunnen je persoonsgegevens delen met de volgende categorieën van ontvangers.

Categorie van ontvangers	Beschrijving
Bedrijven en partners van de Bolt Group	We kunnen je persoonsgegevens delen aan de bedrijven van onze Bolt Group (inclusief lokale dochterondernemingen van Bolt), externe partners, hun aangesloten ondernemingen en

Categorie van ontvangers	Beschrijving
	vertegenwoordigers, die je persoonsgegevens ook kunnen gebruiken op de manier die in deze Verklaring wordt beschreven. Als lokale dochterondernemingen van Bolt verantwoordelijk zijn voor het verwerken van je persoonsgegevens, kunnen zij je persoonsgegevens delen met Bolt Operations OU als de belangrijkste verwerkingsverantwoordelijke voor Bolt.
Ritten aangevraagd of betaald door zakelijke klanten van Bolt of anderen	Sommige ritten die je maakt, kunnen door anderen worden aangevraagd of betaald. Als je een dergelijke rit maakt met behulp van het profiel van het zakelijke Bolt-account van je werkgever, een code of coupon, een bedrijfscreditcard gekoppeld aan een ander account, of als een andere gebruiker of entiteit op een andere manier een rit voor je aanvraagt of betaalt, kunnen we je ritgegevens delen met die andere partij, waaronder je naam, telefoonnummer, de datum, tijd, kosten en de ophaallocatie en bestemming van je rit. De gegevens die worden gedeeld met zakelijke klanten van Bolt worden bekendgemaakt via rapporten die ze kunnen openen op hun zakelijke accounts. De verwerking van persoonsgegevens vindt hierbij plaats onder dezelfde voorwaarden als in deze Verklaring is vastgelegd.
Verwijzers	Als je iemand doorverwijst naar de Bolt-app, laten we hem/haar weten dat jij de doorverwijzing hebt gegenereerd. Als een andere gebruiker je heeft doorverwezen, kunnen we informatie over je gebruik van het platform delen met die gebruiker. Een verwijzingsbron kan bijvoorbeeld een bonus ontvangen wanneer je je aanmeldt voor de Bolt-app of een bepaald aantal ritten voltooit en dergelijke informatie ontvangt.
Promotionele, marketing- en strategische partners	We kunnen beperkte gegevens, zoals je e-mailadres, delen met onze promotionele, marketing- en strategische partners zodat zij jou kunnen informeren over promotionele evenementen en je informatie en marketingberichten kunnen sturen over producten of diensten die je wellicht interesseren.

Categorie van ontvangers	Beschrijving
	Bovendien kunnen we je persoonsgegevens delen met leveranciers van marketingplatforms, waaronder reclamediensten op sociale media, advertentienetwerken, externe gegevensleveranciers, om onze gebruikers te bereiken of beter te begrijpen en de effectiviteit van onze advertenties op andere platforms en op socialemediaplatforms, waaronder Facebook en Google, te meten voor aanmeldingsdoeleinden.
Externe dienstverleners	Onze externe leveranciers en andere dienstverleners en aannemers hebben toegang tot je persoonsgegevens om te helpen bij het uitvoeren van de diensten die zij voor of namens ons verrichten. Dit kunnen onder meer leveranciers en aanbieders zijn die de volgende diensten leveren: e-mail- of elektronische communicatiediensten, belasting-, juridische en boekhoudkundige diensten, productafhandeling, antecedentenonderzoeken en identiteits-/verificatieprocessen, betalingsverwerking, klantenondersteuning, fraudepreventie en -detectie, gegevensverbetering, webhosting en cloudopslag, onderzoek, waaronder enquêtes, analyses, crashrapportage, prestatiebewaking en kunstmatige intelligentie, machine learning en statistische diensten. Daarnaast delen we gegevens zoals je geolocatie en de ritroutes met Google in verband met het gebruik van Google Maps in onze apps.
Verzekeraars	We delen je gegevens met verzekeraars wanneer jij, of in jouw afwezigheid een familielid, verzoekt om een claim te verwerken, om de verwerking van verzekeringsclaims te vergemakkelijken en voor rapportagedoeleinden op grond van contractuele vereisten van de verzekeraars. We delen ook gegevens met verzekeraars, met het oog op claimbeheer en schikking om verdere schade aan ons te voorkomen.
Andere externe partijen	In geval van een waarschijnlijke wijziging van de zeggenschap over het bedrijf (of een deel van het bedrijf), zoals onderhandelingen over verkoop, daadwerkelijke verkoop, fusie,

Categorie van ontvangers	Beschrijving
	overname, of een transactie of reorganisatie, kunnen we je persoonsgegevens delen met geïnteresseerde partijen, inclusief als onderdeel van een zorgvuldigheidsprocedure in verband met nieuwe of toekomstige bedrijfseigenaren en hun respectievelijke professionele adviseurs. Het kan ook zijn dat we je persoonsgegevens na de verkoop of reorganisatie moeten overdragen aan die externe partij of gereorganiseerde entiteit, zodat zij die gegevens kunnen gebruiken voor dezelfde doeleinden zoals uiteengezet in deze Verklaring.
Wetshandhaving	We kunnen informatie openbaar maken op grond van een bevel van de rechtbank of wanneer we samenwerken met een toezichthoudende autoriteit voor gegevensbescherming bij het afhandelen van klachten of onderzoeken. We kunnen je persoonsgegevens bijvoorbeeld ook delen met wetshandhavingsinstanties of andere overheidsinstanties, waaronder het reageren op verzoeken wanneer de informatie wettelijk vereist is of bijdraagt aan een taak van algemeen belang. In elk scenario zullen we stappen ondernemen om ervoor te zorgen dat we een rechtsgrond hebben om de informatie te delen, en we zullen ervoor zorgen dat we onze beslissing documenteren.

Houd er rekening mee dat onze websites en apps koppelingen kunnen bevatten naar andere websites van externe partijen. Als je een koppeling naar een van deze websites van externe partijen volgt, houd er dan rekening mee dat die websites hun eigen privacyverklaringen kunnen hebben en dat we geen enkele verantwoordelijkheid of aansprakelijkheid aanvaarden voor hun verklaringen of hun eigen verwerking van je persoonsgegevens. Controleer deze privacyverklaringen voordat je persoonsgegevens verstrekt op dergelijke websites van externe partijen.

6. Draagt Bolt je persoonsgegevens over naar andere landen?

Wij zijn internationaal actief en als gevolg daarvan kunnen je persoonsgegevens worden overgedragen aan, opgeslagen en/of verwerkt door bedrijven van de Bolt Group,

onderaannemers en partners wanneer ze de activiteiten die in deze Verklaring worden beschreven uitvoeren buiten het land waar je je bevindt. Raadpleeg onze tabel met bedrijven van de Bolt Group voor meer informatie over de landen waarnaar je persoonsgegevens kunnen worden overgedragen binnen de Bolt Group.

Wanneer we je persoonsgegevens overdragen buiten een land of regio, zoals de Europese Economische Ruimte ("EER"), zorgen we ervoor dat we de nodige stappen ondernemen om te voldoen aan de toepasselijke wettelijke vereisten en baseren we ons op de volgende overdrachtsmechanismen:

- **Besluiten over adequaatheid:** We baseren ons op besluiten van de Europese Commissie wanneer die heeft vastgesteld dat bepaalde landen en gebieden buiten de Europese Economische Ruimte een adequaat niveau van bescherming van persoonlijke informatie waarborgen. Klik [hier](#) om de lijst van landen te bekijken die door de Europese Commissie als 'adequaaf' worden beschouwd en klik [hier](#) om de lijst van landen te bekijken die door de Britse overheid als 'adequaaf' worden beschouwd. We baseren ons op deze adequaatheidsbesluiten wanneer we persoonsgegevens die we verzamelen overdragen van de EER en het Verenigd Koninkrijk naar de Verenigde Staten (waar sommige van onze externe dienstverleners gevestigd zijn).
- **Modelcontractbepalingen (Standard Contractual Clauses, SCC's) :** We gebruiken modelcontractbepalingen die zijn goedgekeurd door de Europese Commissie voor overdrachten buiten de EER en door de Britse overheid voor overdrachten buiten het Verenigd Koninkrijk. Klik [hier](#) om de modelcontractbepalingen van de EER te bekijken en klik [hier](#) om de Britse modelcontractbepalingen te bekijken. We baseren ons op modelcontractbepalingen wanneer we persoonsgegevens die we verzamelen vanuit de EER en het Verenigd Koninkrijk overdragen naar de Verenigde Staten, Singapore en Nigeria waar enkele van onze externe dienstverleners gevestigd zijn.

Er kunnen bepaalde situaties zijn (zoals het reageren op verzoeken van wetshandhavinginstanties: zie sectie 4 "*Voor welke doeleinden gebruiken we je persoonsgegevens en wat is onze rechtsgrond voor de verwerking?*" hierboven) waarbij er een overdracht van persoonsgegevens plaatsvindt op basis van uitzonderingen die zijn toegestaan krachtens de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming. In deze omstandigheden ondernemen we stappen om de overgedragen persoonsgegevens tot een minimum te beperken en ze te beschermen.

7. Hoe zorgen we ervoor dat je persoonsgegevens veilig blijven?

We vinden de beveiliging van je persoonsgegevens erg belangrijk. Daarom hebben we passende technische en organisatorische controlemaatregelen ingevoerd om je persoonsgegevens te beschermen tegen ongeoorloofde verwerking en tegen onopzettelijk verlies, schade of vernietiging. De ingevoerde maatregelen zijn: gegevensversleuteling tijdens overdracht en in rust, training over gegevensbescherming en -beveiliging, informatiebeveiligingsbeleidslijnen en controlemaatregelen rond de vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid van onze gegevens/systemen.

Alle persoonsgegevens die worden verzameld tijdens het aanbieden van Bolt-diensten worden overgedragen naar en opgeslagen in onze datacenters die zich binnen de EER bevinden.

Alleen geautoriseerde werknemers van bedrijven en partners van de Bolt Group hebben toegang tot de persoonsgegevens en zij mogen de gegevens alleen inzien voor het oplossen van problemen in verband met het gebruik van de diensten (inclusief geschillen met betrekking tot transportdiensten en klantendienst in de respectieve landen <https://bolt.eu/cities/>). Voor onze onderzoeks- en wetenschappelijke doeleinden worden alle gegevens, zoals geolocatiegegevens in bulk, geanonimiseerd, zodat je er nooit door kunt worden geïdentificeerd. Met betrekking tot geanonimiseerde gegevens zullen we niet proberen om je persoonsgegevens die zijn geanonimiseerd, opnieuw te identificeren wanneer die gegevens worden doorgegeven aan andere organisaties. Je bent echter zelf verantwoordelijk voor het kiezen van een veilig wachtwoord wanneer we je vragen een wachtwoord in te stellen voor toegang tot delen van onze websites of apps. Je moet dit wachtwoord vertrouwelijk houden en je moet een wachtwoord kiezen dat je op geen enkele andere website gebruikt.

8. Hoelang bewaren we je persoonsgegevens?

We bewaren je persoonsgegevens alleen zo lang dat nodig is om je de Bolt-diensten te leveren en voor de doeleinden die hierboven worden beschreven in sectie 4 “*Voor welke doeleinden gebruiken we je persoonsgegevens en wat is onze rechtsgrond voor de verwerking?*”.

Dit betekent dat de bewaartermijnen verschillen op basis van het soort, de hoeveelheid en gevoeligheid van je persoonsgegevens, het mogelijke risico op schade door ongeoorloofd gebruik of openbaarmaking van je persoonsgegevens en de reden waarom we de persoonsgegevens oorspronkelijk hebben verzameld.

Dit zijn de belangrijkste criteria die we gebruiken voor het bepalen van onze bewaartermijnen:

Criteria voor bewaartermijnen	Beschrijving
Persoonsgegevens worden bewaard totdat je ze verwijderd/wist	Je hebt het recht om ons te vragen dat we bepaalde persoonsgegevens van jou verwijderen. Zie sectie 9 “Wat zijn je rechten” voor meer informatie.
Persoonsgegevens die na een bepaalde periode vervallen	We hebben bepaalde bewaartermijnen ingesteld zodat sommige gegevens na een bepaalde periode niet langer worden bewaard. Zie de onderstaande tabel voor meer informatie. Nadat een bewaartermijn is verstreken, worden de persoonsgegevens veilig verwijderd, tenzij ze nog moeten worden bewaard voor het instellen, uitoefenen of verdedigen van juridische claims.
Persoonsgegevens worden bewaard totdat je Bolt-account wordt verwijderd	We bewaren je gegevens totdat je Bolt-account wordt verwijderd, tenzij verdere bewaring van bepaalde persoonsgegevens is vereist voor de doeleinden die in de tweede tabel hieronder

Criteria voor bewaartermijnen	Beschrijving
	worden beschreven.

Hieronder hebben we de specifieke bewaartermijnen vermeld die van toepassing zijn op de persoonsgegevens die we over jou verwerken:

Categorie van bewaartermijnen	Beschrijving
Boekhoudkundige en financiële rapportagedoeleinden	We bewaren gegevens gedurende 10 jaar na de laatste rit als je persoonsgegevens nodig zijn voor boekhoudkundige doeleinden en gedurende 3 jaar na de laatste rit inzake betalingsgegevens met betrekking tot verhuurdiensten voor micromobiliteit die aan Rijders worden geleverd.
Dienstverleningsdoeleinden	We bewaren je gegevens zolang je een actieve Rijderaccount hebt. Als je account wordt gesloten, worden de persoonsgegevens verwijderd (volgens ons bewaarschema en onze regels), tenzij dergelijke gegevens nog steeds vereist zijn om te voldoen aan een wettelijke verplichting, of voor de boekhouding, het oplossen van geschillen of fraudepreventie. Je kunt op elk moment verzoeken om verwijdering van je account via de Bolt-app. Zie sectie 9 “ <i>Wat zijn je rechten?</i> ” hieronder voor meer informatie.
Formele onderzoeken naar een strafbaar feit, fraude of valse informatie	We bewaren gegevens zo lang dat nodig is volgens de interne, wettelijke en regulatoire vereisten, in geval er een formeel onderzoek loopt naar een strafbaar feit of fraude, of dat er verkeerde informatie is verstrekt.
Geschillen	In het geval van geschillen bewaren we gegevens totdat de vordering is voldaan of totdat de vervaldatum van dergelijke vorderingen is verstreken.
Chatberichten	We bewaren gegevens over chatberichten tussen jou en het klantenserviceteam rechtstreeks in de Bolt-app gedurende 90 dagen, behalve in gevallen waarin berichten te maken hebben met een gemeld incident of als ze verband houden met een geschil, in welke gevallen we ze gedurende 6 maanden bewaren.
Gegevens van sensoren	We bewaren gegevens over sensoren voor huur-e-voertuigen gedurende 6 maanden.
Klantenondersteuning	We bewaren gegevens met betrekking tot ondersteuningstickets, klachten, telefoongesprekken en chats gedurende 3 jaar.

Houd er rekening mee dat als je de Bolt-app verwijdert van je apparaat dit niet leidt tot het

verwijderen van je persoonsgegevens.

9. Wat zijn je rechten?

Als betrokkene heb je de volgende rechten:

- **Toegang tot je persoonsgegevens (dit staat bekend als het “recht op toegang”):** Je hebt het recht om toegang te krijgen tot je persoonsgegevens en een kopie ervan op te vragen. Je kunt rechtstreeks via de app een kopie van je persoonsgegevens aanvragen. Ga om de toegangsoptie te vinden naar het menu en tik op je naam > Privacy > Je persoonsgegevens. Bezoek onze [website](#) om te zien welke gegevens beschikbaar zijn. Neem voor persoonsgegevens die niet toegankelijk zijn via de app contact op met ons klantendienstteam.
- **Het bijwerken/corrigeren van je persoonsgegevens (dit staat bekend als het “recht op correctie”):** Je hebt het recht om ons te vragen om onjuiste of onvolledige persoonsgegevens te corrigeren. Je kunt bepaalde persoonsgegevens zelf wijzigen en corrigeren binnen de Bolt-app of door contact op te nemen met ons klantendienstteam.
- **Het verwijderen van je persoonsgegevens (dit staat bekend als het “recht op gegevenswissing”):** Je hebt in bepaalde omstandigheden het recht om te vragen dat we je persoonsgegevens wissen (bijv. we verwerken je persoonsgegevens op grond van je toestemming). Persoonsgegevens die worden verwerkt op grond van een wettelijke verplichting of waarvoor wij een doorslaggevend legitiem belang hebben, mogen niet op verzoek worden verwijderd. Je kunt vragen om verwijdering van je persoonsgegevens door contact op te nemen met ons klantendienstteam.
- **Het gebruik van je persoonsgegevens beperken (dit staat bekend als het “recht om de verwerking te beperken”):** Je hebt in bepaalde omstandigheden het recht om te vragen dat we de verwerking van je persoonsgegevens beperken (bijv. we verwerken je persoonsgegevens op grond van je toestemming). Je kunt vragen om beperking van het gebruik van je persoonsgegevens door contact op te nemen met ons klantendienstteam.
- **Bezwaar maken tegen het gebruik van je persoonsgegevens (dit staat bekend als het “recht om bezwaar te maken”):** Je hebt in bepaalde omstandigheden het recht om bezwaar te maken tegen onze verwerking van je persoonsgegevens (bijv. we verwerken je persoonsgegevens op basis van legitieme belangen). Je kunt bezwaar maken tegen het gebruik van je persoonsgegevens door contact op te nemen met ons klantendienstteam.
- **Bezwaar maken tegen uitsluitend geautomatiseerde beslissingen over jou die juridische of soortgelijke belangrijke gevolgen voor jou hebben (dit staat bekend als het “recht om bezwaar te maken tegen geautomatiseerde besluitvorming”):** Je hebt in bepaalde omstandigheden het recht om bezwaar te maken tegen uitsluitend geautomatiseerde beslissingen die we hebben genomen zonder dat daarbij beoordeling door een mens plaatsvindt en die een juridisch of vergelijkbaar belangrijk effect hebben. Je kunt vragen dat de beslissing door een persoon wordt beoordeeld, je kunt uitleg krijgen over de beslissing die na een dergelijke beoordeling is genomen en je kunt de beslissing aanvechten door contact op te nemen met ons klantendienstteam. Houd er rekening mee dat er bepaalde uitzonderingen en beperkingen kunnen gelden voor je recht om bezwaar te maken tegen geautomatiseerde besluitvorming, zoals toegestaan door de toepasselijke wet- en regelgeving. We verstrekken je duidelijke informatie over de gevolgen van het

gebruikmaken van je rechten en welke processen er betrokken zijn bij het bezwaar maken tegen uitsluitend geautomatiseerde besluitvorming.

- **Je persoonsgegevens overdragen (dit staat bekend als het “het recht op gegevensoverdraagbaarheid”):** Je hebt het recht om te vragen dat wij de persoonsgegevens die je ons hebt gegeven in bepaalde omstandigheden overdragen aan een andere organisatie of rechtstreeks aan jou. Dit geldt alleen voor informatie die je ons hebt gegeven. Je kunt vragen dat je persoonsgegevens worden overgedragen door contact op te nemen met ons klantendienstteam.
- **Je toestemming intrekken:** Als we je persoonsgegevens verwerken met toestemming als rechtsgrond, heb je het recht om je toestemming op elk moment in te trekken (bijv. door je af te melden voor marketingcommunicatie of door je communicatievoorkeuren bij te werken in de Bolt-app). Het intrekken van je toestemming verandert niets aan de wettigheid van de verwerking die Bolt heeft uitgevoerd voordat je je toestemming introk.
- **Een klacht indienen:** Als je je zorgen maakt over de verwerking van je persoonsgegevens, heb je het recht om een klacht in te dienen bij de [Inspectie voor gegevensbescherming van Estland \(“AKI”\)](#), dit is onze belangrijkste toezichhoudende autoriteit, of bij je lokale autoriteit voor gegevensbescherming. Je kunt hun contactgegevens vinden op hun websites. Je hebt mogelijk ook het recht om een rechtszaak aan te spannen.

Om een van de bovenstaande rechten uit te oefenen, kun je contact opnemen met ons klantendienstteam via het [webformulier](#) of in de Bolt-app wanneer je naar het hoofdmenu gaat en op ‘Ondersteuning’ tikt, stuurt het klantendienstteam het probleem vervolgens door naar de functionaris voor gegevensbescherming van Bolt.

10. Hoe gebruiken we je persoonsgegevens voor direct marketing?

Houd er rekening mee dat je van tijd tot tijd updates kunt ontvangen over speciale aanbiedingen en promoties met betrekking tot onze diensten. We sturen deze berichten op basis van onze legitieme belangen (soft opt-in) om je informatie te geven over kansen die mogelijk nuttig voor je kunnen zijn. In landen waar soft opt-in geen rechtsgrond is voor de verwerkingsactiviteiten van Bolt, baseren we ons in plaats daarvan op een alternatieve geldige rechtsgrond. Je hebt de volledige controle over deze berichten en als je op enig moment besluit dat je ze niet wilt ontvangen, kun je ze stoppen door te klikken op de koppeling “afmelden” onderaan onze e-mails, “STOP” te typen voor berichten en sms-teksten, of door je communicatievoorkeuren bij te werken in je accountinstellingen.

Daarnaast kunnen we je uitdrukkelijke toestemming voor opt-in vragen voor specifieke direct marketing-activiteiten wanneer dit wettelijk vereist is. We kunnen bijvoorbeeld je toestemming vragen om je informatie te sturen over promoties en aanbiedingen van externe partijen waarvan we denken dat ze interessant voor je kunnen zijn. Je hebt altijd de mogelijkheid om je af te melden door je communicatievoorkeuren te wijzigen in je accountinstellingen. We personaliseren ook rechtstreekse marketingberichten met behulp van informatie over hoe je de

Bolt-diensten gebruikt (bijvoorbeeld hoe vaak je de Bolt-app gebruikt).

11. Hoe brengen we je op de hoogte van wijzigingen in deze Verklaring?

We kunnen deze Verklaring van tijd tot tijd wijzigen. Als we belangrijke wijzigingen aanbrengen, stellen we je op de hoogte (zoals vereist) via de Bolt-app, de website of via een andere methode zoals e-mail.