

En Bolt, nos centramos en hacer ciudades para las personas. Para ello, ofrecemos una serie de soluciones alternativas de movilidad y reparto a domicilio, como viajes, vehículos compartidos, bicicletas y patinetes eléctricos, y reparto a domicilio de alimentos y comestibles. Su seguridad es nuestra prioridad y esto incluye la seguridad de sus datos personales, que tratamos cuando utiliza los servicios de Bolt (incluidas la plataforma y la aplicación de Bolt).

Fecha de la última actualización de este Aviso de privacidad: 31.01.2025

Índice

Aviso de privacidad global para servicios de micromovilidad

1. Acerca de este Aviso de privacidad
2. ¿Cómo puede ponerse en contacto con nosotros?
3. ¿Qué datos personales tratamos?
 - 3.1. Datos personales que usted facilita a Bolt
 - 3.2. Datos personales que recogemos sobre usted cuando utiliza la aplicación de Bolt
 - 3.3. Datos personales que recogemos sobre usted de otras fuentes
4. ¿Para qué fines utilizamos sus datos personales y cuál es nuestra base jurídica para el tratamiento?
 - 4.1. Prestación de los servicios de Bolt
 - 4.2. Atención al cliente
 - 4.3. Por seguridad y protección
 - 4.4. Marketing y publicidad
 - 4.5. Comunicaciones de servicio
 - 4.6. Investigación y mejora de los servicios de Bolt
 - 4.7. Procedimientos judiciales y cumplimiento de la ley
5. ¿Con quién compartimos sus datos personales?
6. ¿Transfiere Bolt sus datos personales a otros países?
7. ¿Cómo mantenemos seguros sus datos personales?
8. ¿Durante cuánto tiempo conservamos sus datos personales?
9. ¿Cuáles son sus derechos?
10. ¿Cómo utilizamos sus datos personales para marketing directo?
11. ¿Cómo le notificamos los cambios en este Aviso?

1. Acerca de este Aviso de privacidad

El presente Aviso de privacidad (“Aviso”) describe cómo Bolt Operations OU (“Bolt”, “nosotros” o “nos”) y las empresas de su grupo y terceros asociados recogen y utilizan los datos personales de los usuarios de vehículos eléctricos, incluidos patinetes y bicicletas eléctricas a través de la aplicación de Bolt, cada uno de ellos denominado en lo sucesivo “usuario”. El término “usted” o “su” se refiere a un usuario de Bolt. [Aquí](#) encontrará más información sobre Bolt y las empresas del grupo, como la empresa del grupo Bolt que opera en su mercado. Este Aviso le informa de cómo nos comprometemos a cuidar sus datos personales, así como de sus derechos en materia de privacidad y de las opciones y controles que tiene a su disposición.

Este Aviso se aplica a todas las personas a nivel mundial que utilizan la plataforma de Bolt para solicitar y recibir servicios de alquiler de microvilidad (bicicletas y patinetes eléctricos) a través de la aplicación de Bolt. El presente Aviso debe leerse junto con todos los términos y

condiciones, directrices y políticas que se aplican a su uso de los servicios de Bolt, tal como se ponen a su disposición para su mercado en <https://bolt.eu/legal>.

2. ¿Cómo puede ponerse en contacto con nosotros?

Bolt (o la empresa del grupo Bolt pertinente para su mercado, según se expone [aquí](#) con más detalle) es el responsable del tratamiento de sus datos personales tratados con arreglo al presente Aviso. Hemos designado a un delegado de protección de datos a nivel global y a un equipo de la oficina del delegado de protección de datos, con quienes puede contactar enviando un correo electrónico a nuestro buzón de privacidad en privacy@bolt.eu; indique en el asunto del correo electrónico “*A la atención del delegado de protección de datos de Bolt*”. También puede plantear cualquier pregunta relacionada con la privacidad [contactando con nuestro equipo de Atención al Cliente](#) en la aplicación; para ello, en el menú principal, pulse “Soporte”. El equipo de Atención al Cliente remitirá el problema internamente al Departamento Jurídico de Privacidad de Bolt. Puede solicitar una copia de sus datos personales directamente a través de la aplicación. Para encontrar la opción de acceso, vaya al menú y toque su nombre > Privacidad > Sus datos personales.

3. ¿Qué datos personales tratamos?

Recogemos y tratamos datos personales:

- que usted facilita a Bolt;
- cuando usted utiliza los servicios de Bolt; y
- procedentes de otras fuentes, como terceros autorizados que gestionan servicios en nombre de Bolt y, en algunos países, bases de datos gubernamentales o públicas.

En la tabla siguiente figuran las distintas categorías de datos personales que tratamos sobre usted.

Categoría de datos personales	Descripción de los datos personales
Datos personales que usted	

facilita a Bolt

Datos del perfil	Recogemos datos personales sobre usted cuando se registra para acceder a la plataforma de Bolt y/o utiliza la aplicación de Bolt, incluidos: • Nombre completo • Dirección de correo electrónico • Nombre de inicio de sesión y contraseña • Número de
------------------	---

	teléf ono • Foto del perfil (opci onal) • Dom icilio parti cular o profe sion al • Dire ccio nes guar dada s (opci onal) • Fech a de naci mien to • Pref eren cias y ajust es relac iona dos con la cuen ta, com o prefe renci as
--	--

	de idio ma, prefe renci as de com unic ació n y ajust es de notifi caci ones y ajust es de priva cida d
Datos de pago	Recogemo s datos sobre sus métodos de pago, incluidos el nombre de la entidad bancaria, el número de cuenta bancaria, el código bancario, datos de la tarjeta de crédito o débito, informació n relacionad a con la verificación

	del pago y el historial de transacciones en la plataforma de Bolt.
Datos de identificación/verificación	Recopilamos documentos de identificación cuando necesitamos verificar su identidad. Esto incluye documentos de identidad nacionales o emitidos por el gobierno (como pasaportes, documentos nacionales de identidad o carnés de conducir) y fotografías/imágenes (como un selfi) que usted mismo envía.
Datos demográficos	Recogemos datos demográficos como

	su edad y sexo.
Datos de encuestas /entrevistas	Recogemos datos demográficos sobre usted y el contenido de sus respuestas o de los archivos adjuntos que nos envía durante las encuestas y entrevistas.
Datos personales que recogemos sobre usted cuando utiliza la aplicación de Bolt	
Datos de geolocalización	Recogemos datos sobre su geolocalización

	precisa y/o aproximada (incluidos el GPS y la dirección IP) desde su dispositivo móvil, en función de la configuración de sus aplicaciones y de los permisos del dispositivo, cuando abre y utiliza la aplicación de Bolt. También realizamos un seguimiento de la ubicación precisa de las bicicletas y patinetes eléctricos en todo momento, de la ubicación de las bicicletas y patinetes eléctricos cercanos, así como del lugar donde
--	---

	desea comenzar su viaje, la hora del día, la progresión del viaje y el destino final de su viaje. Estos datos solo se recopilan cuando la aplicación Bolt está activada. La recogida de datos de geolocalización se detiene después de cerrar la aplicación Bolt. Puede utilizar la aplicación de Bolt sin permitir la recogida de datos de geolocalización de su dispositivo móvil. Esto puede afectar a algunas funciones de la
--	--

	aplicación y es posible que, por ejemplo, tenga que introducir su dirección de recogida.
Datos de uso de la aplicación	Recogemos datos personales a través de la aplicación de Bolt sobre su uso de la aplicación de Bolt. Estos datos incluyen: detalles de los viajes (fecha y hora, punto de inicio y punto de destino final y coordenadas geográficas, distancias y rutas de viaje, tipo de vehículo eléctrico, precio del pedido y moneda),

	historial de pedidos (incluido el estado del pedido, historial de pagos (incluido si utilizó algún cupón o código promocional), historial de cancelaciones, fechas y horas en las que inicia y cierra sesión en la aplicación Bolt y las características de la aplicación o páginas vistas, tipo de navegador, fallos de la aplicación y otras actividades del sistema. Nuestras bicicletas y patinetes eléctricos pueden recopilar datos de sensores,
--	--

	como velocidad, dirección, orientación , aceleració n y otros datos técnicos.
Datos de sensores de vehículos eléctricos	Recopilam os informació n telemática a través de los sensores del vehículo eléctrico, como la velocidad de las bicicletas y patinetes eléctricos, la potencia del motor y la informació n sobre su comportam iento de conducció n, por ejemplo: el exceso de velocidad, frenado repentino o derrapes, el peso total de los objetos y persona(s) en el vehículo

	eléctrico y los cambios de peso.
Datos de comunicación	Recopilamos datos de comunicación y correspondencia cuando interactúa con nuestro equipo de Atención al Cliente a través de la función de chat en la aplicación, cuando informa de un incidente (incluido cualquier accidente, choque, daño, lesión personal, robo o pérdida de vehículo eléctrico), cuando se comunica por correo electrónico y formularios web o habla con nuestros

	agentes de Atención al Cliente. Registramos la fecha y hora de las comunicaciones y su contenido, así como su número de teléfono (cuando utiliza la función de llamada). Grabaremos las llamadas, pero solo cuando se le notifique previamente que la llamada puede ser grabada.
Datos generados por el usuario	Recopilamos datos personales cuando nos envía contenido como fotos de vehículos eléctricos estacionados, selfis para validación de uso de casco, vídeos, archivos en relación

	con una solicitud de asistencia al cliente. Esto también incluye metadatos relativos al método que utiliza para comunicarse con Bolt.
Puntuación de conducción	la puntuación de conducción es una puntuación calculada a partir de diferentes datos que mide cada vehículo eléctrico, que incluye conducción en tandem, aparcamiento irresponsable, frenadas bruscas repetidas, exceso de velocidad y derrape. Cada uno de estos comportamientos se

	registra en el sistema con puntos, y el comportamiento del usuario se evalúa cada viaje. Tu puntuación de conducción representa la seguridad con la que conduces vehículos eléctricos.
Datos sobre advertencias y suspensiones	Recogemos los datos de advertencias y suspensiones que se han emitido al usuario. Esto incluye: las fechas en que se han emitido advertencias o suspensiones y la fecha de expiración de una advertencia o suspensión

	n.
Datos del dispositivo	Recogemo s datos sobre los dispositivo s que utiliza para acceder a la aplicación de Bolt, incluido el modelo de hardware, la dirección IP del dispositivo y otros identificad ores únicos del dispositivo (como su UUID y los identificad ores de publicidad) , el sistema operativo del dispositivo, la versión del navegador, el nombre del proveedor del dispositivo, la versión de la aplicación, la identidad del

	operador y del fabricante y los idiomas preferidos.
Cookies, SDK, análisis y tecnologías de terceros	Recogemos información mediante el uso de cookies, píxeles de seguimiento, o, herramientas de análisis de datos, SDK y otras tecnologías de terceros, como identificadores de publicidad, para comprender cómo navega por la aplicación de Bolt, hacer que su experiencia sea más segura, mejorar su experiencia en el sitio y en la aplicación de Bolt, ofrecerle

	mejores anuncios en otros sitios (según sus preferencia s de marketing) y guardar sus preferencia s. Para obtener más informació n sobre las cookies, consulte nuestra Declaració n sobre cookies.
--	---

Datos personal es que recogem os sobre usted de otras fuentes

Datos de contacto	Recogemo s datos de contacto sobre usted: cuando se conecta a la
----------------------	---

	aplicación de Bolt a través de un servicio de terceros como LinkedIn, Facebook o Twitter, cuando otro usuario le recomiende a través de nuestras campañas de recomendación, o si utiliza la aplicación de Bolt a través de la cuenta Bolt Business de su empresa. Esto incluye su: • Nombre completo • Dirección de correo electrónico • Número de
--	---

	teléf ono
--	--------------

4. ¿Para qué fines utilizamos sus datos personales y cuál es nuestra base jurídica para el tratamiento?

La tabla siguiente recoge:

- nuestro fin para tratar sus datos personales;
- nuestros fundamentos jurídicos (conocidos como “**base jurídica**”) con arreglo a la legislación sobre protección de datos, para cada fin; y
- las categorías de datos personales que utilizamos para cada fin. Obtenga más información sobre qué datos personales incluyen estas categorías en el apartado 3 “*¿Qué datos personales tratamos sobre usted?*”.

A continuación se ofrece una explicación general de cada una de las “bases jurídicas” en las que se basa Bolt para tratar sus datos personales, con el fin de ayudarle a comprender la tabla que figura a continuación:

- **Cumplimiento de un contrato:** Cuando sea necesario que Bolt (o un tercero) trate sus datos personales para proporcionarle los servicios de Bolt que le prometimos y cumplir con nuestras obligaciones en virtud de las Condiciones de servicio globales de vehículos eléctricos de Bolt. Cuando la base jurídica para tratar sus datos personales sea el cumplimiento de un contrato y usted decida no proporcionar la información, es posible que no pueda utilizar los servicios de Bolt.
- **Intereses legítimos:** Cuando tratamos sus datos personales por motivos de interés legítimo. Esto incluye nuestros intereses comerciales y no comerciales en la prestación de un servicio innovador, personalizado y seguro para usted, otros usuarios y otros terceros. En los casos en que la tabla que figura a continuación indica que nos basamos en intereses legítimos, hemos facilitado una breve descripción del interés legítimo. Si desea más información al respecto (incluida la ponderación), póngase en contacto con nosotros por los métodos indicados en el apartado 2 “*¿Cómo puede ponerse en contacto con nosotros?*” anterior. En los países en los que el interés legítimo no sea una base jurídica disponible para las actividades de tratamiento de Bolt, nos basaremos en una base jurídica válida alternativa.
- **Consentimiento:** Cuando le pidamos que indique activamente que está de acuerdo con que utilicemos sus datos personales para un fin determinado del que se le ha informado. Cuando nos basemos en el consentimiento para tratar sus datos personales, usted podrá retirar dicho consentimiento en cualquier momento. La retirada del consentimiento no afecta a la legalidad de ningún tratamiento que haya tenido lugar antes de que usted nos otorgara su consentimiento.
- **Cumplimiento de obligaciones legales:** Cuando debamos tratar sus datos personales para cumplir una ley o un reglamento de los mercados en los que operamos, por ejemplo, para cumplir nuestras condiciones de concesión de licencias y nuestras obligaciones en virtud de la legislación fiscal y contable. En caso de que la base jurídica del tratamiento de sus datos personales sea el cumplimiento de obligaciones legales y usted decida no facilitar la información, es posible que no pueda utilizar los servicios de Bolt.

Fin del tratamiento	Base jurídica	Categorías de datos personales
Prestación de los servicios de Bolt		
Crear, actualizar y mantener su cuenta de Bolt	• <i>Cumplimiento de un contrato</i>	• Datos del perfil • Datos del dispositivo
Autenticar su cuenta y verificar su identidad Recogemos información para verificar quién dice ser y para verificar su edad y si reúne las condiciones para tener una cuenta de Bolt, cuando así lo exija la legislación local. El servicio de Bolt está	• <i>Cumplimiento de un contrato</i> • <i>Cumplimiento de obligaciones legales</i> • <i>Intereses legítimos:</i> es en nuestro interés legítimo	• Datos del perfil • Datos de identificación/verificación • Datos del dispositivo • Datos de geolocalización • Datos de uso de la aplicación

Fin del tratamiento	Base jurídica	Categorías de datos personales
dirigido únicamente a usuarios mayores de 18 años que estén legalmente autorizados para conducir patinetes eléctricos de acuerdo con la legislación aplicable. Cuando la función está activada, se presentará a los usuarios que intenten alquilar un patinete eléctrico y cuya edad no haya sido verificada previamente en la pantalla de verificación de edad. Se les pedirá que seleccionen su	mo prev enir y abor dar los usos no autor izad os de las cuen tas de Bolt y las infra ccio nes de las Con dicio nes de servi cio glob ales de vehí culo s eléct ricos de Bolt	ació n

Fin del tratamiento	Base jurídica	Categorías de datos personales
documento de identidad y tomen una foto del mismo. Pasados entre dos segundos y dos minutos, se completará la comprobación de su documento y se les informará del resultado. Cuando le pidamos que verifique su identidad y no pueda verificarla, se suspenderá el servicio de Bolt hasta que se complete el proceso de verificación.		
Habilitar, mejorar y personalizar	• Cumplimiento	• Datos del perfil

Fin del tratamiento	Base jurídica	Categorías de datos personales
ar los servicios de alquiler de micromovilidad y otros servicios/ características Indicamos a los usuarios la ubicación de los vehículos eléctricos disponibles. Utilizamos los datos de geolocalización para ayudarle a encontrar vehículos eléctricos disponibles y verificar la ubicación de los mismos. Negarse a compartir datos de geolocalización a través de la aplicación de Bolt	de un contrato	• Datos de geolocalización • Datos de uso de la aplicación • Datos del dispositivo

Fin del tratamiento	Base jurídica	Categorías de datos personales
podría impedirnos potencialmente cumplir el contrato con usted e implica que no podemos dirigirle a la ubicación del vehículo eléctrico.		
Garantizar que su viaje transcurre sin problemas Utilizamos datos de geolocalización para asegurarnos de que llega a su destino y datos sobre las rutas seguidas durante el viaje para analizar la cobertura geográfica y vigilar las zonas de aparcamiento.	• <i>Intereses legítimos:</i> es en nuestros legítimos intereses y en el interés de nuestros usuarios ofrecerle el viaje más cómodo.	• Datos de geolocalización • Datos de uso de la aplicación

Fin del tratamiento	Base jurídica	Categorías de datos personales
nto y operativas. Bolt registra las posiciones de inicio y finalización de los patinetes eléctricos y, si procede, las posiciones de interrupciones intermedias en el trayecto para analizar y optimizar el uso de la flota de patinetes eléctricos. Esto nos permite mejorar las recomendaciones sobre las rutas más eficientes y facilitar su trayecto de la mejor manera posible. Esto también ayuda a		

Fin del tratamiento	Base jurídica	Categorías de datos personales
Bolt a asegurarse de que los patinetes eléctricos estén en las ubicaciones más convenientes para los usuarios. También recogemos datos de uso de la aplicación y datos de geolocalización para documentar el inicio y finalización del viaje con el fin de resolver problemas de calidad relacionados con su uso de los servicios y la aplicación de Bolt.		
Garantizar que la aplicación de Bolt funciona de forma óptima Utilizamos	• Cumplimiento de un contrato • Con	• Datos del perfil • Datos del dispositivo

Fin del tratamiento	Base jurídica	Categorías de datos personales
sus datos de contacto para notificarle las actualizaciones de la aplicación de Bolt y que pueda seguir utilizando los servicios de Bolt. También utilizamos los datos del dispositivo y los datos de uso de la aplicación para garantizar que pueda conectarse a la aplicación de Bolt y mantener la seguridad de su cuenta mediante comprobaciones de autenticación y verificación	<i>sentimiento:</i> se requiere su consentimiento expresado para el uso de cookies, SDK, análisis y datos de tecnologías de terceros.	o • Datos de uso de la aplicación • Datos de identificación/verificación • Cookies, SDK, análisis y datos de tecnologías de terceros

Fin del tratamiento	Base jurídica	Categorías de datos personales
. Calcular precios y tramitar pagos Recopilamos datos de pago para procesar y habilitar pagos y datos de geolocalización para calcular precios y facturar correctamente en función de la recogida y entrega del vehículo eléctrico.	• <i>Cumplimiento de un contrato</i>	• Datos de pago • Datos de geolocalización
Mantener la flota y detectar cualquier daño en los vehículos eléctricos Utilizamos datos de geolocalización, ya que necesitamos saber dónde ha dejado el	• <i>Intereses legítimos:</i> en nuestros intereses y en el interés de nuestros usuarios	• Datos de geolocalización • Datos de los sensores del vehículo eléctrico

Fin del tratamiento	Base jurídica	Categorías de datos personales
vehículo eléctrico para poder recargar las baterías y mantener nuestra flota. También utilizamos datos de los sensores del vehículo eléctrico, ya que necesitamos detectar cualquier daño y comprobar el estado, el rendimiento y las funcionalidades de los vehículos eléctricos para garantizar que estén en buenas condiciones de funcionamiento y disponibles para la reserva del	rios propietarios proporcionar un servicio de alta calidad que incluye el mantenimiento y protección adecuada de la flota de Bolt.	

Fin del tratamiento	Base jurídica	Categorías de datos personales
usuario. También necesitamos esos datos para localizar los vehículos eléctricos en caso de robo o sospecha de robo o en caso de sospecha de incidente o accidente.		
Administrar el uso y el pago de los servicios de Bolt que le ofrece su empresa (cliente de Bolt Business) Recopilamos sus datos de contacto si utiliza los servicios de Bolt a través de su empresa, que es cliente de Bolt	• <i>Intereses legítimos:</i> es en nuestro interés y en el interés de nuestros clientes Business, facilitar el uso de	• Datos de contacto • Datos de uso de la aplicación

Fin del tratamiento	Base jurídica	Categorías de datos personales
Business. Además, tratamos y compartimos con ellos los puntos de inicio y destino final de su viaje, y una marca de tiempo del viaje.	nuestros servicios a través de cuentas Bolt Business y tratar sus datos personales para la prestación y el pago de estos servicios.	
Conocer su grado de satisfacción con los servicios de Bolt mediante encuestas y	• <i>Consentimiento:</i> se requerirá su consentimiento	• Datos del perfil • Datos demográficos • Datos

Fin del tratamiento	Base jurídica	Categorías de datos personales
entrevistas Estas encuestas y entrevistas están diseñadas para conocer su opinión sobre los servicios de Bolt, medir la satisfacción del cliente y su percepción de la seguridad y permitirnos tomar decisiones informadas y aplicar medidas para mejorar la experiencia. Los datos de encuestas y entrevistas pueden compartirse con socios de investigación a los	mientras to expresó. • <i>Intereses legítimos:</i> es en nuestro interés y en el interés de nuestros usuarios ofrecerles una experiencia satisfactoria.	s de encuestas/ entrevistas

Fin del tratamiento	Base jurídica	Categorías de datos personales
que recurrimos para conocer su opinión.		
Determinar su elegibilidad para recibir descuentos y otras ofertas Podemos asociarnos con determinados municipios para ofrecer programas de descuento y otras ofertas de servicios de alquiler de micromovilidad. Si desea solicitar ofertas disponibles para usted, podemos pedirle que proporcione documentos de identificaci	• <i>Consentimiento:</i> se requerirá su consentimiento expreso.	• Datos del perfil • Datos de identificación/verificación

Fin del tratamiento	Base jurídica	Categorías de datos personales
ón para confirmar su elegibilidad.		

Atención al cliente

Prestar servicios de atención al cliente y recibir y procesar comentarios Tratamos sus datos personales para investigar y atender sus consultas, incluidas las denuncias de incidentes de seguridad o presuntos actos delictivos y las quejas. También utilizamos los datos que	• <i>Cumplimiento de un contrato</i> • <i>Intereses legítimos:</i> es en nuestro interés y en el interés de nuestros usuarios asistenciales en el uso de los servicios	• Datos de comunicación • Datos generados por el usuario • Datos sobre advertencias y suspensiones • Puntuación de conductión
---	---	--

Fin del tratamiento	Base jurídica	Categorías de datos personales
comparte para resolver problemas de calidad y mejorar los servicios de Bolt. En el caso de incidentes relacionados con la seguridad, sus datos de puntuación de conducción imprudente solo serán revisados por los equipos de Atención al Cliente y/o Seguridad de Bolt cuando investigue un incidente de seguridad o un delito en la plataforma de Bolt en el que usted esté implicado.	de Bolt y mejorar y desarrollar continuamente la atención al cliente que ofrecemos. Además, redundará en nuestro interés y en el de nuestros usuarios hacer frente a las amenazas y los abusos y promover la seguridad, la integridad y la protección en la plataforma de Bolt	

Fin del tratamiento	Base jurídica	Categorías de datos personales
Podemos utilizar procesos automatizados para la resolución de reclamaciones a través de nuestra función de chat automatizado. Para obtener más información sobre cómo oponerse a las actividades mencionadas, consulte el apartado 9 “¿Cuáles son sus derechos?” a continuación.	para garantizar que nuestros servicios se utilicen de conformidad con las Condiciones de servicio de vehículos eléctricos de Bolt. • <i>Cumplimiento de obligaciones legales:</i> tratamos los datos personales para cumplir con nuestra obligación legal de	

Fin del tratamiento	Base jurídica	Categorías de datos personales
	cooperar con las fuerzas del orden público cuando se produce un incidente de seguridad.	

Por seguridad y protección

Habilitar y proporcionar funciones de seguridad Utilizamos datos para garantizar la seguridad de los servicios de Bolt y hemos	• <i>Intereses legítimos:</i> es en nuestro interés y en el interés de nuevas	• Datos del perfil • Datos de sensores de vehículos eléctricos • Puntos
--	---	---

Fin del tratamiento	Base jurídica	Categorías de datos personales
Implementado una serie de medidas de seguridad para mejorar la seguridad de nuestros usuarios, entre las que se incluyen: - Detección de conducción en tandem Recopilamos datos para detectar y evitar la conducción de patinetes eléctricos por más de una persona (conducción en tandem) y reducir el número de accidentes y colisiones con peatones.	usuarios mejorar la seguridad e integridad de los servicios de Bolt ofreciendo funciones de seguridad.	ubicación de conducción • Datos de geolocalización • Datos de uso de la aplicación • Datos generados por el usuario • Datos de comunicación • Datos del dispositivo

Fin del tratamiento	Base jurídica	Categorías de datos personales
Los datos recopilados se limitan a los datos del acelerómetro sobre la fuerza motriz y la aceleración hacia adelante. El coeficiente calculado en función de esas métricas es la indicación de si el usuario final conduce el patinete eléctrico solo o con otra persona. - <u>Puntuación de conducción</u> La puntuación de conducción representa la seguridad con la que		

Fin del tratamiento	Base jurídica	Categorías de datos personales
conduces vehículos eléctricos. La conducción segura y suave aumenta tu puntuación, mientras que la conducción insegura y brusca, y el exceso de velocidad la reducen. Esta puntuación se actualiza después de cada viaje y se te comunica directamente a través de la aplicación Bolt. Dependiendo de tu puntuación, puedes recibir incentivos o enfrentarte a ciertas sanciones diseñadas		

Fin del tratamiento	Base jurídica	Categorías de datos personales
para fomentar hábitos de conducción más seguros y reducir la probabilidad de accidentes. Puedes ver el desglose de la puntuación de conducción directamente en la aplicación Bolt. - Informar sobre patinetes eléctricos mal estacionados Recopilamos datos para supervisar si un patinete eléctrico está estacionado en un lugar inaccesible, en una parada de		

Fin del tratamiento	Base jurídica	Categorías de datos personales
autobús o en una propiedad privada, si bloquea una vía o salidas de emergencia o si se deja tirado en el suelo. Recopilamos datos de sensores y telemáticos que identifican un vehículo eléctrico volcado y alertan del vehículo eléctrico a Bolt Patrol, una unidad ad hoc que tiene un papel preventivo en la identificación y corrección de estacionamientos inadecuados. Además, nuestro		

Fin del tratamiento	Base jurídica	Categorías de datos personales
sistema de seguimiento en tiempo real supervisa cualquier posible vandalismo o robo de patinetes eléctricos y alerta automáticamente a Bolt Patrol y a los equipos operativos. Además, los usuarios y no usuarios pueden enviarnos mensajes a través del servicio de atención al cliente, un botón en la aplicación o en línea para informar de un patinete eléctrico mal estacionado.		

Fin del tratamiento	Base jurídica	Categorías de datos personales
- ParklAssist Recogemos fotos de estacionamiento enviadas por los usuarios después del viaje. En algunos países, nuestro equipo de Atención al Cliente revisa las fotos de estacionamiento a diario. En otros países en los que está habilitado ParkAssist+ con IA, una función de verificación del estacionamiento con IA que analiza la imagen de final de ruta del usuario y evita que termine		

Fin del tratamiento	Base jurídica	Categorías de datos personales
una ruta en caso de estacionamiento inadecuado. La función garantiza que los patinetes eléctricos estén estacionados correctamente, ya que proporciona al usuario información inmediata sobre la adecuación del estacionamiento del vehículo electrónico. En caso de estacionamiento inadecuado, el usuario recibe pautas en la aplicación para volver a estacionar		

Fin del tratamiento	Base jurídica	Categorías de datos personales
el vehículo correctamente y solo puede terminar el viaje después de enviar una foto de la bicicleta/patinete eléctrico estacionado según la normativa local. Llevamos un tiempo promoviendo buenos hábitos de estacionamiento mediante la guía de estacionamiento de patinetes eléctricos, el lanzamiento de las estaciones de carga Bolt y la formación a nuestros usuarios. - Prueba de conducción bajo los		

Fin del tratamiento	Base jurídica	Categorías de datos personales
<i>efectos del alcohol:</i> Es un sencillo juego de microcoordinación que mide el tiempo de reacción del usuario y lo compara con el valor de referencia. Si el usuario gana en el juego (según los resultados de su tiempo de reacción), puede proceder a reservar un vehículo eléctrico. Si el usuario pierde en el juego (no supera el valor de referencia del tiempo de reacción promedio),		

Fin del tratamiento	Base jurídica	Categorías de datos personales
puede volver a jugar o solicitar un servicio de transporte. - <i>Cámaras integradas:</i> Como parte de nuestro compromiso de garantizar la seguridad de los usuarios de patinetes eléctricos, utilizamos funciones de detección basadas en cámaras instaladas en nuestros patinetes eléctricos. Estas características pueden implicar el tratamiento de datos visuales capturados por		

Fin del tratamiento	Base jurídica	Categorías de datos personales
cámaras a bordo para identificar posibles peligros, como peatones y obstáculos, en las proximidades de nuestros patinetes eléctricos. Tratamos estos datos para detectar aceras, carril bici, peatones y estacionamientos inadecuados. Esto nos permite tomar medidas proactivas para minimizar el riesgo de accidentes o colisiones y crear un entorno más seguro para todos los que		

Fin del tratamiento	Base jurídica	Categorías de datos personales
comparten la vía pública.		
Emitir advertencias, límites de velocidad y suspensiones temporales debido a la detección de conducción imprudente. Cuando utiliza patinetes eléctricos de Bolt, tratamos sus datos personales recogidos a través de los sensores del patinete eléctrico para garantizar que utiliza nuestros servicios de forma segura. Si	• Intereses legítimos Es en nuestro interés y en el interés de nuestros usuarios garantizar y exigir que nuestros servicios se utilicen de acuerdo con las Condiciones de servicio de vehículos eléctricos de Bolt.	• Datos de comunicación • Datos de sensores de vehículos eléctricos • Puntuación de conducción • Datos de geolocalización • Datos de uso de la aplicación

Fin del tratamiento	Base jurídica	Categorías de datos personales
detectamos algún comportamiento potencialmente peligroso, le emitiremos una advertencia en la aplicación de Bolt para animarle a abstenerse de utilizar el patinete eléctrico de una determinada manera. Hay tres niveles de advertencia: • primera advertencia: informal al usuario sobre los riesgos del com		

Fin del tratamiento	Base jurídica	Categorías de datos personales
portamien to incor recto ; • segunda adve rtencia: limita la velocida d del patin ete eléct rico hast a que mejo ra la punt uación gene ral de cond ucción impr udente; y • tercera adve rtencia: susp		

Fin del tratamiento	Base jurídica	Categorías de datos personales
ende temporalmente el servicio al usuario. El usuario puede impugnar la suspensión poniéndose en contacto con nuestro equipo de Atención al Cliente, al que puede solicitar		

Fin del tratamiento	Base jurídica	Categorías de datos personales
más información sobre el motivo de la suspensión de su acceso a los servicios de alquiler de micro movilidad. Podemos utilizar la ayuda de procesos automatizados en caso de emitir advertencias y suspensiones por conducción imprudente.		

Fin del tratamiento	Base jurídica	Categorías de datos personales
Bolt no suspende completamente la cuenta de un usuario por conducción imprudente. El sistema automatizado emite una advertencia, limita temporalmente la velocidad del patinete eléctrico o prohíbe temporalmente al usuario conducir vehículos eléctricos. Para obtener más información sobre cómo oponerse a las actividades mencionadas, consulte el apartado 9		

Fin del tratamiento	Base jurídica	Categorías de datos personales
“¿Cuáles son sus derechos?” a continuación.		
Prevenir, detectar e investigar cuentas fraudulentas, pagos fraudulentos u otros usos ilícitos de nuestros servicios y actividades maliciosas, y aplicar suspensiones y bloqueos según sea necesario Nuestro sistema antifraude automatizado identificará cuentas y pagos fraudulentos y otras actividades maliciosas en la plataforma	• <i>Intereses legítimos:</i> es en nuestros intereses y en el interés de nuestros usuarios detectar, prevenir y atajar el fraude, el uso no autorizado de cuentas de Bolt u	• Datos del perfil • Datos de identificación/verificación • Datos del dispositivo • Datos de geolocalización • Datos de pago • Datos de uso de la aplicación • Datos de comunicación

Fin del tratamiento	Base jurídica	Categorías de datos personales
de Bolt, por ejemplo, cuando recarga su saldo, inicia o finaliza un trayecto, o sigue procesos de autenticación. Por ejemplo, para que podamos investigar, puede aplicarse una suspensión temporal a una cuenta de Bolt cuando detectemos que el usuario está haciendo un número elevado de solicitudes que no son humanamente posibles, lo que indica que se está	otras actividades perjudiciales y mantener la seguridad de nuestros sistemas, dando respuesta a actos delictivos presuntos o reales. También nos interesa prevenir y abordar las infracciones de las Condiciones de servicio de	acción

Fin del tratamiento	Base jurídica	Categorías de datos personales
produciendo un posible ataque de denegación de servicio. Aunque Bolt puede utilizar procesos automatizados con fines de detección de fraude, las decisiones de bloquear a un usuario con carácter permanente se toman tras una revisión humana por parte de nuestro personal, y ninguna cuenta se bloquea automáticamente sin someterse antes a un proceso de verificación. Para obtener más	los vehículos eléctricos de Bolt.	

Fin del tratamiento	Base jurídica	Categorías de datos personales
información sobre cómo oponerse a las actividades mencionadas, consulte el apartado 9 “¿Cuáles son sus derechos?” a continuación.		

Fin del tratamiento	Base jurídica	Categorías de datos personales
Marketing y publicidad		
Comercializar y anunciar los servicios de Bolt y de sus socios de acuerdo con sus preferencias y medir la eficacia de los anuncios de Bolt Esto	Intereses legítimos: es en nuestros intereses y en el interés de nuestros usuarios	- Datos de contacto - Datos de uso de la aplicación - Datos del dispositivo - Coo

incluye el uso de sus datos personales para enviar correos electrónicos, mensajes de texto (incluidos los mensajes de WhatsApp), notificaciones push, mensajes en la aplicación y otras comunicaciones de marketing de los productos, servicios, funcionalidades, ofertas, promociones, sorteos, noticias y eventos de Bolt y de nuestros socios. Además, analizaremos y agregaremos sus datos de uso de la aplicación	rios informales sobre los servicios de Bolt y funcionalidades o los que ofrecen los socios de Bolt. También redunda en nuestro interés promocionar y publicar nuestros servicios, incluida la publicidad	kies, SDK, análisis y datos de tecnologías de terceros
---	---	---

y se los proporcionaremos anualmente de forma resumida para la campaña de marketing de recapitulación relacionada con la campaña de fin de año. Utilizamos píxeles y tecnologías similares para hacer un seguimiento de los correos electrónicos que se abren y de los enlaces en los que se hace clic, para ayudarnos a medir los resultados de nuestras campañas. También podemos compartir sus datos personales con terceros, o	cont extual (no basada en datos) y personalizada, la analítica y la medición del rendimiento de los anuncios, con el fin de ampliar nuestra base de usuarios actuales y desarrollando otras nuevas. Puede de	
---	---	--

recoger datos sobre sus visitas y acciones en aplicaciones o sitios web de terceros, a efectos de anuncios personalizados.	dar se de baja de esta s com unic acio nes en cual quier mom ento haci endo clic en el enla ce “Dar se de baja” que apar ece en la parte inferi or de nues tros corre os elect rónic os, escri bien do “ST OP” en los men	
--	--	--

	saje s y SMS , o bien actu aliza ndo sus prefe renci as de com unic ació n en la confi gura ción de su cuen ta. • <i>Con senti mien to:</i> se requ erirá su cons enti mien to expr eso, por ejem plo, cuan do la ley exija el	
--	---	--

	cons enti mien to para el mark eting por corre o elect rónic o y para deter mina das tecn ologí as de segu imie nto.	
Fin del tratamient o	Base jurídica	Categoría s de datos personale s
Comunicacion es de servicio		
Comunica rnos con usted, incluido el envío de comunica ciones relacionad as con el servicio, y mantenerl e informado	• Cum plimi ento de un contr ato	• Dato s del perfil

Su nombre, número de teléfono y dirección de correo electrónico se utilizarán para comunicarnos con usted e informarle de que su viaje ha finalizado, enviarle correos electrónicos de confirmación del viaje y recibos, e informarle de actualizaciones importantes del servicio.		
Fin del tratamiento	Base jurídica	Categorías de datos personales
Investigación y mejora de los servicios de Bolt		
Realizar investigación	• <i>Intereses</i>	• Datos de

iones, pruebas y análisis para comprender mejor y mejorar nuestro negocio y los servicios de Bolt Por ejemplo, utilizamos datos de geolocalización y datos de uso de la aplicación para realizar investigaciones y mejorar nuestros algoritmos, el aprendizaje automático y demás modelizaciones. Utilizamos los datos de comunicación relacionados con incidentes para supervisar nuestras prácticas	legítimos: nos interesa medir el uso que se hace de nuestros servicios con el fin de fundamentar las decisiones empresariales y permitir la elaboración de informes precisos y fiables, así como mejo	geolocalización • Datos de uso de la aplicación • Datos de comunicación • Contenido generado por el usuario • Datos del dispositivo
---	--	---

de seguridad y mejorar nuestras operaciones y procesos.	rar y desarrollar continuamente los servicios de Bolt. • <i>Consentimiento:</i> para determinados análisis podemos requerir su consentimiento. Si es así, se le pedirá que dé su consentimiento para fines y activi	
---	--	--

	dades de tratamiento específicos, con detalles sobre cómo retirar el consentimiento, incluido a través de la configuración de su perfil.	
Desarrollar nuevos productos, funcionalidades, asociaciones y servicios	• <i>Intereses legítimos:</i> es en nuestro interés y en el interés de	• Datos del perfil • Datos de geolocalización • Datos de uso de la aplic

	nuestros usuarios desarrollar y adoptar nuevas funcionalidades para mejorar la plataforma de Bolt.	• Datos de comunicación • Contenido generado por el usuario • Datos del dispositivo
Prevenir, localizar y resolver errores y problemas de software o hardware	• <i>Intereses legítimos:</i> es en nuestro interés y en el interés de nuestros usuarios ofrecer un servicio fiable y sin	• Datos del perfil • Datos de geolocalización • Contenido generado por el usuario • Datos de comunicación • Datos

	problemas.	s del dispositivo Datos de uso de la aplicación
Fin del tratamiento	Base jurídica	Categorías de datos personales

Procedimientos judiciales y cumplimiento de la ley

Investigar y responder a reclamaciones y disputas relacionadas con el uso de los servicios de Bolt, gestionar seguros y/o necesarias para el cumplimiento de los requisitos legales aplicables o de	Cumplimiento de obligaciones legales: trataremos los datos personales para cumplir con una oblig	Todos los datos
---	--	---

solicitudes de organismos gubernamentales o fuerzas del orden público En función de la reclamación, todos los datos podrán tratarse para establecer, ejercer o defender reclamaciones legales, lo que incluye: • respaldar nuestras propias investigaciones internas e investigaciones realizadas por compañías	ación, o cuando existe una solicitud de un organismo regulador, de fuerzas del orden público o de otro organismo gubernamental. • <i>Intereses legítimos:</i> en el contexto de litigios u otras disputas, nos	
---	---	--

as de seguros; • la asignación y gestión de reclamaciones y el uso de agencias de cobro de deudas; y • el uso de asesores jurídicos. En algunas circunstancias, estamos legalmente obligados a compartir información con destinatarios externos. Por ejemplo, en virtud de una	interesa proteger nuestros intereses y derechos, los de nuestros usuarios u otros, incluido como parte de investigaciones, consultas reglamentarias, reclamaciones de seguros o litigios.	
--	--	--

orden judicial o cuando cooperemos con una autoridad de control de protección de datos en la gestión de reclamaciones o investigaciones, o en caso de daños a nuestros vehículos eléctricos o accidentes en los que estén involucrados nuestros vehículos eléctricos, necesitamos compartir información con las compañías de seguros para resolver reclamaciones. También respondemos a solicitudes, como las de las		
--	--	--

fuerzas del orden público, cuando es la ley quien exige la respuesta o favorece una labor de interés público, como una situación de emergencia o cuando hay una vida en peligro. Tomaremos medidas para asegurarnos de que tenemos una base legal para compartir la información y nos aseguraremos de documentar nuestra decisión.		
Cumplir con nuestras obligaciones y con la legislación en materia fiscal	• <i>Cumplimiento de una obligación legal</i>	• Datos del perfil • Datos de pago • Datos de uso

		de la aplicaci3n
Reorganizar o introducir cambios en nuestro negocio	• <i>Intereses legítimos:</i> nos interesa tratar los datos personales con fines de organizaci3n y planificaci3n empresarial.	• Todos los datos
Garantizar la seguridad de los servicios de Bolt (incluidas la plataforma y la aplicaci3n de Bolt) Dependiendo del problema, todos los	• <i>Intereses legítimos:</i> es en nuestro interés y en el interés de nuestros	• Todos los datos

datos se pueden utilizar por motivos técnicos y de ciberseguridad: por ejemplo, medidas para combatir la piratería y garantizar la seguridad del servicio, del sitio web y de la plataforma y la aplicación de Bolt, así como para realizar y almacenar copias de seguridad y prevenir o reparar problemas técnicos.	usuarios proteger, supervisar y mantener los sistemas de seguridad de Bolt, responder a actos delictivos presuntos o reales y reparar cualquier problema técnico.	
--	---	--

Cuando tratemos sus datos personales para un nuevo fin distinto del fin para el que se recogieron originalmente y no le hayamos pedido su consentimiento, tendremos que asegurarnos de que este nuevo fin es compatible con el fin inicial para el que los recogimos. Tendremos en cuenta cualquier vínculo entre los dos fines y decidiremos si los datos personales pueden utilizarse para este nuevo fin. En caso contrario, tomaremos las medidas oportunas para solicitar su consentimiento o abstenernos de tratar sus datos personales.

5. ¿Con quién compartimos sus datos

personales?

Podemos compartir sus datos personales con las siguientes categorías de destinatarios.

Categoría de destinatarios	Descripción
Empresas y socios del grupo Bolt	Podemos compartir sus datos personales con nuestras empresas del grupo Bolt (incluidas las filiales locales de Bolt), terceros asociados, sus filiales y representantes, que pueden igualmente utilizar sus datos personales de la forma descrita en el presente Aviso. Si las filiales locales de Bolt son responsables del tratamiento de sus datos personales, podrán compartir

Categoría de destinatarios	Descripción
	sus datos personales con Bolt Operations OU como principal responsable del tratamiento de datos de Bolt.
Viajes solicitados o pagados por clientes de Bolt Business u otros	Algunos de los viajes que realice pueden ser solicitados o pagados por otras personas. Si realiza uno de estos viajes utilizando la cuenta Bolt Business de su empleador, un código o cupón, o una tarjeta de crédito de empresa vinculada a otra cuenta, o si otro usuario o entidad solicita o paga un

Categoría de destinatarios	Descripción
	viaje por usted, podemos compartir los detalles de su viaje con ese otro tercero, incluidos su nombre, número de teléfono, fecha, hora, cargo y puntos de recogida y destino de su viaje. Los datos compartidos con los clientes de Bolt Business se divulgarán a través de informes a los que podrán acceder en sus cuentas Business. El tratamiento de los datos personales se realizará

Categoría de destinatarios	Descripción
	en las mismas condiciones establecidas en el presente Aviso.
Usuarios recomendantes	Si usted recomienda a alguien y lo remite a la aplicación de Bolt, le haremos saber que usted ha generado la recomendación. Si otro usuario le ha recomendado, podemos compartir información sobre el uso que usted hace de la plataforma con ese usuario. Por ejemplo, una persona que hace una

Categoría de destinatarios	Descripción
	recomendación puede recibir una bonificación si usted se une a la aplicación de Bolt o completa un determinado número de trayectos, y recibiría dicha información.
Socios promocionales, de marketing y estratégicos	Podemos compartir datos limitados, como su dirección de correo electrónico, con nuestros socios promocionales, de marketing y estratégicos, para que puedan informarle sobre eventos promocionales y facilitarle información.

Categoría de destinatarios	Descripción
	n y mensajes de marketing sobre productos o servicios que puedan interesarle. Además, podemos compartir sus datos personales con proveedores de plataformas de marketing, incluidos servicios de publicidad en medios sociales, redes publicitarias y proveedores de datos de terceros, para llegar a nuestros usuarios o comprenderlos mejor y medir la eficacia de nuestros

Categoría de destinatarios	Descripción
	anuncios en otras plataformas, y con plataformas de medios sociales, incluidas Facebook y Google, con fines de inicio de sesión.
Terceros proveedores de servicios	Nuestros proveedores externos y otros proveedores de servicios y contratistas tienen acceso a sus datos personales para ayudarles a llevar a cabo los servicios que prestan para nosotros o en nuestro nombre. Esto puede incluir a proveedores que

Categoría de destinatarios	Descripción
	prestan servicios de correo electrónico y también de comunicación electrónica, servicios fiscales, jurídicos y contables, procesamiento de productos, verificación de antecedentes y procesos de identidad/verificación, procesamiento de pagos, atención al cliente, prevención y detección de fraudes, mejora de datos, alojamiento web y almacenamiento en la nube, investigación, incluidas

Categoría de destinatarios	Descripción
	encuestas, análisis, informes de accidentes , supervisión del rendimiento o de inteligencia artificial, aprendizaje automático y servicios estadísticos. Además, compartiremos con Google datos como su geolocalización y las rutas de viaje en relación con el uso de los mapas de Google en nuestras aplicaciones.
Aseguradoras	Compartiremos sus datos con aseguradoras, cuando usted, o un

Categoría de destinatarios	Descripción
	miembro de su familia en su ausencia, solicite la tramitación de un siniestro, a fin de facilitar la tramitación de las reclamaciones de seguros y a efectos informativos debido a requisitos contractuales de las aseguradoras. También compartiremos datos con las aseguradoras, con el fin de gestionar y resolver reclamaciones y evitar más daños para nosotros.
Otros terceros	En caso de un probable cambio de control en

Categoría de destinatarios	Descripción
	la empresa (o de una parte de la empresa), como negociaciones para una venta, fusión o adquisición, o cualquier transacción o reorganización, podemos compartir sus datos personales con las partes interesadas, incluido como parte de cualquier proceso de diligencia debida con los nuevos o posibles propietarios de la empresa y sus respectivos asesores profesionales. También es posible que

Categoría de destinatarios	Descripción
	tengamos que transferir sus datos personales a ese tercero o entidad reorganizada tras la venta o reorganización para que los utilicen con los mismos fines establecidos en el presente Aviso.
Fuerzas del orden público	Podremos revelar información en virtud de una orden judicial o cuando cooperemos con una autoridad de control de la protección de datos en la tramitación de reclamaciones o investigaciones. Por

Categoría de destinatarios	Descripción
	ejemplo, también podemos compartir sus datos personales con las fuerzas del orden u otras autoridades públicas, incluido para responder a solicitudes cuando la información sea requerida por la ley o favorezca una labor de interés público. En cualquier caso, tomaremos medidas para asegurarnos de que tenemos una base legal para compartir la información y nos aseguraremos de documentar

Categoría de destinatarios	Descripción
	r nuestra decisión.

Tenga en cuenta que nuestros sitios web y aplicaciones pueden contener enlaces a sitios web de terceros. Si sigue un enlace a cualquiera de esos sitios web de terceros, tenga en cuenta que esos sitios web pueden tener sus propios avisos de privacidad y que no aceptamos responsabilidad alguna por sus avisos o por el tratamiento que hagan de sus datos personales. Consulte estos avisos antes de enviar datos personales a sitios web de terceros.

6. ¿Transfiere Bolt sus datos personales a otros países?

Operamos a nivel internacional y, en consecuencia, sus datos personales pueden ser transferidos, almacenados y/o tratados por empresas, subcontratistas y socios del grupo Bolt cuando llevan a cabo las actividades descritas en el presente Aviso fuera del país en el que usted se encuentra. Consulte nuestra tabla de empresas del grupo Bolt para obtener información detallada sobre los países a los que se pueden transferir sus datos personales dentro del grupo Bolt.

Cuando transfiramos sus datos personales fuera de un país o región, como el Espacio Económico Europeo (EEE), nos aseguraremos de tomar las medidas necesarias para cumplir los requisitos legales aplicables y nos basaremos en los siguientes mecanismos de transferencia:

- **Decisiones de adecuación:** Nos basaremos en las decisiones de la Comisión Europea cuando reconozcan que determinados países y territorios fuera del Espacio Económico Europeo garantizan un nivel adecuado de protección de la información personal. Haga clic [aquí](#) para ver la lista de países que la Comisión Europea considera “adecuados” y haga clic [aquí](#) para ver la lista de países que el gobierno del Reino Unido considera “adecuados”. Nos basamos en estas decisiones de adecuación cuando transferimos datos personales que recogemos del EEE y del Reino Unido a Estados Unidos, donde tienen su sede algunos de nuestros terceros proveedores de servicios.
- **Cláusulas contractuales tipo (CCT):** Utilizaremos cláusulas contractuales tipo aprobadas por la Comisión Europea para las transferencias fuera del EEE y por el gobierno británico para las transferencias fuera del Reino Unido. Haga clic [aquí](#) para consultar las CCT del EEE y haga clic [aquí](#) para consultar las CCT del Reino Unido. Nos basamos en las CCT cuando transferimos datos personales que recogemos del EEE y del Reino Unido a Estados Unidos, Singapur y Nigeria, donde tienen su sede algunos de nuestros terceros proveedores de servicios.

Pueden darse ciertas situaciones (como responder a solicitudes de fuerzas del orden público; véase el apartado 4 “¿Para qué fines utilizamos sus datos personales y cuál es nuestra base jurídica para el tratamiento?” anterior) en las que se producirá una transferencia de datos personales sobre la base de exenciones previstas en la legislación aplicable sobre protección

de datos. En estos casos, tomaremos medidas para minimizar y proteger los datos personales transferidos.

7. ¿Cómo mantenemos seguros sus datos personales?

La seguridad de sus datos personales es muy importante para nosotros, y hemos implantado controles técnicos y organizativos adecuados para proteger sus datos personales contra el tratamiento no autorizado y contra la pérdida, el daño o la destrucción de carácter accidental. Hemos implantado la encriptación de datos en tránsito y en reposo, formación sobre privacidad y seguridad de datos, políticas de seguridad de la información y controles en torno a la confidencialidad, integridad y disponibilidad de nuestros datos/sistemas.

Todos los datos personales recogidos durante la prestación de los servicios de Bolt se transfieren a, y se almacenan en, nuestros centros de datos situados en el EEE. Solo los empleados autorizados de las empresas y socios del grupo Bolt tienen acceso a los datos personales y solo pueden acceder a ellos con el fin de resolver cuestiones relacionadas con el uso de los servicios (incluidas disputas relativas a servicios de transporte y servicios de atención al cliente en los respectivos países <https://bolt.eu/cities/>).

Para nuestros fines científicos y de investigación, todos los datos, como los datos masivos de geolocalización, se anonimizan para que usted nunca pueda ser identificado a partir de ellos. En cuanto a los datos anonimizados, ya no intentaremos volver a identificar sus datos personales que hayan sido desidentificados, mientras los compartamos con otras organizaciones.

No obstante, usted es responsable de elegir una contraseña segura cuando le pidamos que establezca una contraseña para acceder a partes de nuestros sitios o aplicaciones. Debe mantener la confidencialidad de esta contraseña y elegir una contraseña que no utilice en ningún otro sitio.

8. ¿Durante cuánto tiempo conservamos sus datos personales?

Conservamos sus datos personales solo durante el tiempo necesario para prestarle los servicios de Bolt y para los fines descritos anteriormente en el apartado 4 “*¿Para qué fines utilizamos sus datos personales y cuál es nuestra base jurídica para el tratamiento?*”.

Esto significa que los periodos de conservación variarán en función del tipo, la cantidad y la sensibilidad de sus datos personales, el riesgo potencial de daño derivado del uso o la divulgación no autorizados de sus datos personales y la razón por la que hemos recogido los datos personales en primer lugar.

Estos son los criterios clave que utilizamos para determinar nuestros periodos de conservación:

Criterios de los periodos de conservación	Descripción
Datos personales conservados hasta que usted los suprima	Tiene derecho a solicitar que suprimamos algunos de sus datos personales. Consulte el apartado 9 “¿Cuáles son sus derechos?” para obtener más información.
Datos personales que caducan tras un periodo de tiempo determinado	Hemos establecido ciertos periodos de conservación para que algunos datos no se conserven después de un periodo de tiempo específico. Consulte la tabla siguiente para obtener

Criterios de los periodos de conservación	Descripción
	más detalles. Una vez transcurrido el periodo de conservación, los datos personales se suprimen de forma segura, a menos que sean necesarios para el establecimiento, el ejercicio o la defensa de reclamaciones legales.
Datos personales conservados hasta la eliminación de su cuenta de Bolt	Conservamos sus datos hasta que se elimine su cuenta de Bolt, a menos que sea necesario conservar determinados datos personales para los

Criterios de los periodos de conservación	Descripción
	fines descritos en la segunda tabla que figura a continuación.

A continuación se enumeran los periodos de conservación específicos que se aplican a los datos personales que tratamos sobre usted:

Categoría de los periodos de conservación	Descripción
Fines contables y de información financiera	Conservamos los datos durante 10 años después del último viaje si sus datos personales son necesarios para fines contables y durante 3 años después del último viaje en relación con los datos de pago de los servicios

Categoría de los periodos de conservación	Descripción
	de alquiler de micromovilidad proporcionados a los usuarios.
Fines de prestación de servicios	Conservamos sus datos mientras tenga una cuenta de usuario activa. Si se cierra su cuenta, los datos personales se suprimirán (de acuerdo con nuestro calendario y normas de conservación), a menos que dichos datos sigan siendo necesarios para cumplir alguna obligación legal, o

Categoría de los periodos de conservación	Descripción
	con fines contables, de resolución de disputas o de prevención del fraude. Puede solicitar la eliminación de su cuenta en cualquier momento a través de la aplicación de Bolt. Consulte el apartado 9 “¿Cuáles son sus derechos?” más adelante para obtener más información.
Investigaciones formales de infracciones penales, fraude o informaci	Conservamos los datos durante el tiempo que sea necesario de acuerdo con los

Categoría de los periodos de conservación	Descripción
ión falsa	requisitos internos, legales y reglamentarios, en caso de que haya investigaciones formales de infracciones penales, fraude o información falsa.
Disputas	En caso de disputa, conservamos los datos hasta que se satisfaga la reclamación o hasta la fecha de expiración de dichas reclamaciones.
Mensajes instantáneos	Conservamos los datos sobre mensajes instantáneos entre usted y el equipo de

Categoría de los periodos de conservación	Descripción
	Atención al Cliente directamente en la aplicación de Bolt durante 90 días, excepto en los casos en que los mensajes estén relacionados con una incidencia notificada o con una disputa, en cuyos casos los conservaremos durante 6 meses.
Datos de sensores	Conservamos los datos de los sensores de los vehículos eléctricos de alquiler durante 6 meses.
Atención al cliente	Conservamos los datos relativos a las

Categoría de los periodos de conservación	Descripción
	solicitudes de asistencia, quejas, llamadas telefónicas y chats durante 3 años.

Tenga en cuenta que la desinstalación de la aplicación de Bolt en su dispositivo no da lugar a la eliminación de sus datos personales.

9. ¿Cuáles son sus derechos?

Como interesado, tiene los siguientes derechos:

- **Acceder a sus datos personales (“derecho de acceso”):** Tiene derecho a acceder y solicitar copias de sus datos personales. Puede solicitar una copia de sus datos personales directamente a través de la aplicación. Para encontrar la opción de acceso, vaya al menú y toque su nombre > Privacidad > Sus datos personales. Para ver qué datos están disponibles, visite nuestro [sitio web](#). Para datos personales a los que no se puede acceder a través de la aplicación, póngase en contacto con nuestro equipo de Atención al Cliente.
- **Actualizar/corregir sus datos personales (“derecho de rectificación”):** Tiene derecho a solicitarnos que corrijamos datos personales que sean inexactos o incompletos. Usted mismo puede modificar y corregir determinados datos personales en la aplicación de Bolt o poniéndose en contacto con nuestro equipo de Atención al Cliente.
- **Suprimir sus datos personales (“derecho de supresión”):** Tiene derecho a solicitar que suprimamos sus datos personales, en determinadas condiciones (por ejemplo, si tratamos sus datos personales con su consentimiento). Los datos personales que se traten en virtud de una obligación legal o cuando tengamos un interés legítimo superior no podrán suprimirse previa solicitud. Puede solicitar la supresión de sus datos personales poniéndose en contacto con nuestro equipo de Atención al Cliente.
- **Limitar el uso de sus datos personales (“derecho a la limitación del tratamiento”):** Tiene derecho a solicitar que limitemos el tratamiento de sus datos personales, en determinadas condiciones (por ejemplo, si tratamos sus datos personales con su consentimiento). Puede solicitar la limitación del uso de sus datos personales poniéndose en contacto con nuestro equipo de Atención al Cliente.
- **Oponerse al uso de sus datos personales (“derecho de oposición”):** Tiene derecho a oponerse a que tratemos sus datos personales, sujeto a determinadas condiciones (por

ejemplo, si tratamos sus datos personales en virtud de intereses legítimos). Puede oponerse al uso de sus datos personales poniéndose en contacto con nuestro equipo de Atención al Cliente.

- **Oponerse a que se tomen decisiones exclusivamente automatizadas sobre usted que tengan un efecto jurídico o de importancia similar sobre usted (“derecho de oposición a decisiones individuales automatizadas”):** Tiene derecho, sujeto a determinadas circunstancias, a oponerse a cualquier decisión exclusivamente automatizada que hayamos tomado y que tenga efectos jurídicos o efectos significativos similares que no impliquen una revisión humana. Puede solicitar que una persona revise la decisión, obtener una explicación de la decisión adoptada tras dicha evaluación e impugnarla poniéndose en contacto con nuestro equipo de Atención al Cliente. Tenga en cuenta que podrían aplicarse ciertas excepciones y limitaciones a su derecho de oposición a la toma de decisiones automatizada, según lo permitan las leyes y reglamentos aplicables. Le proporcionaremos información clara sobre las implicaciones del ejercicio de sus derechos y los procesos necesarios para oponerse a la toma de decisiones exclusivamente automatizada.
- **Portar sus datos personales (“derecho a la portabilidad de los datos”):** Tiene derecho a solicitar que transfiramos los datos personales que nos ha facilitado a otra organización, o directamente a usted, sujeto a determinadas condiciones. Esto solo se aplica a la información que usted nos ha proporcionado. Puede solicitar la portabilidad de sus datos personales poniéndose en contacto con nuestro equipo de Atención al Cliente.
- **Retirar su consentimiento:** Si tratamos sus datos personales utilizando el consentimiento como base jurídica, tiene derecho a retirar su consentimiento en cualquier momento (por ejemplo, dándose de baja de las comunicaciones de marketing o actualizando sus preferencias de comunicación en la aplicación de Bolt). La retirada de su consentimiento no modificará la legalidad del tratamiento realizado por Bolt antes de que usted retirara su consentimiento.
- **Presentar una reclamación:** Si tiene alguna duda sobre el tratamiento de sus datos personales, tiene derecho a presentar una reclamación ante la [Inspección de Protección de Datos de Estonia \(“AKI”\)](#), que es nuestra autoridad de control principal, o ante su autoridad local de protección de datos. Encontrará los datos de contacto en sus sitios web. También puede tener derecho a interponer un recurso judicial.

Para ejercer cualquiera de los derechos anteriores, puede ponerse en contacto con nuestro equipo de Atención al Cliente a través del [formulario web](#) o en la aplicación de Bolt, vaya al menú principal y pulse “Asistencia”, el equipo de Atención al Cliente reenviará el problema al delegado de protección de datos de Bolt.

10. ¿Cómo utilizamos sus datos personales para marketing directo?

Tenga en cuenta que es posible que de vez en cuando reciba actualizaciones sobre ofertas especiales y promociones relacionadas con nuestros servicios. Enviamos estas comunicaciones sobre la base de nuestros intereses legítimos (suscripción voluntaria) para proporcionarle información sobre oportunidades que podrían serle ventajosas. En los países en los que la suscripción voluntaria no sea una base jurídica disponible para las actividades de

tratamiento de Bolt, nos basaremos en una base jurídica válida alternativa. Usted tiene pleno control sobre estas comunicaciones y, si en cualquier momento decide que no desea recibirlas, puede hacer clic en el enlace “Darse de baja” que aparece al final de nuestros correos electrónicos, escribir “STOP” en los mensajes y SMS, o bien actualizar sus preferencias de comunicación en la configuración de su cuenta.

Además, podemos solicitar su consentimiento expreso para actividades específicas de marketing directo cuando así lo exija la ley. Por ejemplo, podemos solicitar su consentimiento para enviarle información sobre promociones y ofertas de terceros que consideremos puedan ser de su interés. Usted siempre tiene la posibilidad de darse de baja cambiando sus preferencias de comunicación en la configuración de su cuenta. También personalizamos los mensajes de marketing directo utilizando información sobre cómo utiliza los servicios de Bolt (por ejemplo, la frecuencia con la que utiliza la aplicación de Bolt).

11. ¿Cómo le notificamos los cambios en este Aviso?

Podemos introducir cambios en este Aviso cuando lo estimemos oportuno. Si realizamos cambios significativos, se lo notificaremos (según proceda) a través de la aplicación de Bolt, el sitio web u otro método, como el correo electrónico.