Tarikh mula berkuat kuasa Terma Am: 01.09.2024.
Terma Am dan Syarat ini menetapkan terma dan syarat yang dikenakan dan mengawal penggunaan Aplikasi Bolt, laman web, kemudahan dan platform - teknologi yang menghubungkan penumpang dengan pemandu untuk membantu mereka bergerak di sekitar bandar dengan lebih cekap.
Dengan mengakses atau menggunakan Platform Bolt anda bersetuju dengan terma dan syarat yang dinyatakan di bawah, yang akan membentuk kontrak yang mengikat secara sah antara anda dan Bolt.

1. **Definisi**
2.
    1. **Bolt** (juga dirujuk sebagai “kami”) – **Bolt Services MY Sdn. Bhd**., adalah sebuah syarikat sendirian berhad yang diperbadankan dan didaftarkan di bawah undang-undang Malaysia dengan nombor pendaftaran 202401021276 (1567125-M), mempunyai pejabat berdaftarnya di Level 21, The Gardens South Tower, Mid Valley City, Lingkaran Syed Putra, Kuala Lumpur 59200.
    2. **Aplikasi Bolt**– aplikasi telefon pintar/mudah alih untuk Pemandu dan Penumpang meminta dan menerima Perkhidmatan Pengangkutan.
    3. **Pembayaran-Dalam Aplikasi Bolt**– kad, bil pembawa dan kaedah pembayaran lain yang digunakan oleh Penumpang melalui Aplikasi Bolt untuk membayar Perkhidmatan Pengangkutan.
    4. **Platform Bolt**– teknologi (termasuk Aplikasi Bolt dan laman web, kemudahan dan platform Bolt yang lain) yang menghubungkan Penumpang dengan Pemandu untuk membantu mereka bergerak di sekitar bandar dengan lebih cekap.
    5. **Perkhidmatan Bolt**– perkhidmatan yang disediakan oleh Bolt, termasuk penyediaan dan penyelenggaraan Aplikasi Bolt, Platform Bolt, Pembayaran-Dalam Bolt, sokongan pelanggan, komunikasi antara Pemandu dan Penumpang dan perkhidmatan lain yang serupa.
    6. **Pemandu**– orang yang menyediakan Perkhidmatan Pengangkutan melalui Platform Bolt. Pemandu adalah pihak ketiga, bukan pekerja, subkontrak atau dalam apa-apa cara yang lain berkaitan dengan Bolt.
    7. **Tambang**– yuran Penumpang yang wajib dibayar kepada Pemandu untuk penyediaan Perkhidmatan Pengangkutan, termasuk sebarang tol, cukai dan apa-apa bayaran atau caj lain yang mungkin perlu dibayar untuk penggunaan tertentu Perkhidmatan Pengangkutan.
    8. **Penumpang** (juga dirujuk sebagai “Anda”) – seseorang yang meminta Perkhidmatan Pengangkutan dengan menggunakan Platform Bolt.
    9. **Tip** – ganjaran yang ditawarkan oleh Penumpang mengikut budi bicara mutlak mereka sebagai tambahan kepada Tambang yang dibayar.
    10. **Perkhidmatan Pengangkutan** – perkhidmatan pengangkutan yang disediakan oleh Pemandu kepada Penumpang yang permintaannya telah diterima oleh Pemandu melalui Aplikasi Bolt.
3. **Penggunaan Aplikasi Bolt**
4.
    1. Bolt menyediakan perkhidmatan masyarakat maklumat melalui Aplikasi Bolt yang membolehkan pengantaraan permintaan Perkhidmatan Pengangkutan antara Penumpang dan Pemandu. Bolt tidak memberikan apa-apa Perkhidmatan Pengangkutan. Perkhidmatan Pengangkutan disediakan oleh Pemandu di bawah kontrak (dengan Anda) untuk pengangkutan Penumpang. Pemandu menyediakan

Perkhidmatan Pengangkutan secara bebas (sama ada secara peribadi atau melalui syarikat) sebagai penyedia perkhidmatan ekonomi dan profesional dan Bolt tidak bertanggungjawab dalam apa jua cara untuk memenuhi kontrak yang dimeterai antara Anda dan Pemandu yang merupakan pihak ketiga yang bebas dan bukan pekerja Bolt. Pertikaian yang timbul daripada hak pengguna, kewajipan undang-undang atau daripada undang-undang yang terpakai kepada peruntukan Perkhidmatan Pengangkutan akan diselesaikan antara Penumpang dan Pemandu. Data mengenai Pemandu serta Perkhidmatan Pengangkutan Pemandu tersedia dalam Aplikasi Bolt, dan resit untuk perjalanan dihantar ke alamat e-mel yang disenaraikan dalam profil Penumpang.

2. Penumpang (Anda) menandatangani kontrak dengan Pemandu untuk penyediaan Perkhidmatan Pengangkutan melalui Aplikasi Bolt. Bergantung pada pilihan pembayaran yang disokong untuk lokasi perjalanan tertentu, Anda boleh memilih untuk membayar Pemandu untuk Perkhidmatan Pengangkutan sama ada secara tunai atau menggunakan Pembayaran-Dalam Aplikasi. Caj untuk penyediaan Perkhidmatan Pengangkutan melalui Aplikasi Bolt akan termasuk cukai yang dikenakan sekiranya dikehendaki oleh undang-undang. Caj mungkin termasuk yuran lain yang berkenaan, tol dan/atau surcaj seperti yuran tempahan, tol perbandaran, surcaj lapangan terbang atau yuran pemprosesan untuk pembayaran berpecah, sekiranya berkenaan. Sekiranya Anda mahu, Anda juga boleh memilih untuk membayar tip kepada Pemandu secara terus atau melalui penggunaan Pembayaran-Dalam Aplikasi Bolt. Kami mungkin mengehadkan nilai maksimum tip mengikut budi bicara kami sendiri.
3.
    1. Untuk mengakses Platform Bolt, Anda mesti berumur sekurang-kurangnya 18 tahun dan mempunyai kapasiti undang-undang untuk melaksanakan kontrak yang mengikat (atau mendapat persetujuan ibu bapa atau penjaga yang sah), memasang Aplikasi Bolt pada peranti mudah alih anda, terima Terma Am ini serta daftar dan sediakan akaun dengan ID pengguna dan kata laluan.
    2. Anda boleh menggunakan Perkhidmatan Bolt hanya untuk kegunaan peribadi anda sendiri atau, sekiranya dibenarkan dan kebenaran nyata diperoleh, untuk penggunaan orang lain hanya sekiranya Anda mengenali atau mempunyai hubungan peribadi dengan orang itu (contohnya, saudara-mara dan rakan-rakan).
    3. Semasa pemasangan Aplikasi Bolt, nombor mudah alih Penumpang dipautkan ke akaun pengguna Aplikasi Bolt masing-masing dan ditambahkan ke pangkalan data Kami. Sekiranya Anda tidak lagi menggunakan nombor telefon bimbit anda, sila maklumkan kepada Bolt secepat mungkin supaya kami boleh menamakan data akaun anda. Jika Anda tidak memaklumkan kepada kami tentang sebarang perubahan pada nombor anda, pengendali mudah alih anda mungkin akan mengeluarkan nombor mudah alih yang sama kepada orang baharu, yang ketika menggunakan Aplikasi Bolt mungkin mempunyai akses kepada data anda.

5. **Diskaun**
6.
    1. Bolt boleh, mengikut budi bicara mutlaknya, menghantar Anda diskaun berdasarkan setiap promosi. Diskaun kredit boleh ditebus dan digunakan untuk pembayaran apabila selesai perjalanan atau ciri atau faedah lain yang berkaitan

dengan perkhidmatan dan/atau perkhidmatan pihak ketiga, dan tertakluk kepada sebarang syarat tambahan yang ditetapkan berdasarkan setiap diskaun. Tarikh luput diskaun akan dipaparkan dalam aplikasi setelah Anda menggunakan diskaun pada akaun Anda.

2. Sekiranya jumlah perjalanan anda melebihi kredit-boleh-tebus yang diperuntukkan untuk perjalanan anda, baki akan ditolak secara automatik daripada kaedah pembayaran akaun anda. Diskaun kredit hanya digunakan pada setiap perjalanan dan tidak boleh dibawa ke perjalanan seterusnya, dan oleh itu akan dibatalkan. Hanya satu diskaun boleh digunakan bagi setiap perjalanan.
3. Bolt mempunyai hak untuk membatalkan, meminda dan/atau mengubah mana-mana diskaun pada bila-bila masa atas sebarang sebab tanpa sebarang notis awal. Ini termasuk, tetapi tidak terhad kepada, sekiranya Bolt menganggap bahawa diskaun digunakan dengan cara yang menyalahi undang-undang atau penipuan, yang dikeluarkan secara ralat, dan yang telah tamat tempoh.

7. **Pembayaran-Dalam Aplikasi Bolt**
8.

1. Bergantung pada pilihan kaedah pembayaran yang disokong untuk lokasi perjalanan yang diberikan, Anda boleh membayar Perkhidmatan Pengangkutan melalui kad, bil pembawa mudah alih atau kaedah pembayaran lain (contohnya, Perniagaan Bolt) apabila tersedia melalui Aplikasi Bolt. Dengan menyediakan perkhidmatan Pembayaran-Dalam Aplikasi Bolt, Bolt bertindak sebagai ejen komersial untuk penyedia Perkhidmatan Pengangkutan. Setiap Pemandu telah memberi kuasa kepada Bolt sebagai ejen komersial mereka untuk pengantaraan kesimpulan kontrak antara Pemandu dan Penumpang, termasuk kuasa untuk menerima bayaran daripada Penumpang dan untuk memajukan pembayaran kepada Pemandu. Kewajipan anda kepada Pemandu akan dipenuhi apabila perintah pembayaran diberikan untuk memindahkan dana ke akaun bank Bolt. Anda, sebagai Penumpang bertanggungjawab untuk memastikan pembayaran dilakukan dan memastikan dana yang mencukupi tersedia.
2. Anda boleh memilih untuk membayar Tip kepada Pemandu melalui perkhidmatan Pembayaran-Dalam Aplikasi Bolt atau secara tunai. Tip tersebut boleh dibayar melalui Pembayaran-Dalam Aplikasi Bolt melalui cara yang dibenarkan oleh Bolt untuk tujuan itu. Bolt tidak akan memegang komisen untuk pembrokeran Tip dan Tip tersebut akan dimajukan kepada Pemandu dalam jumlah penuh, tidak termasuk sebarang cukai yang perlu ditahan oleh Bolt, sekiranya berkenaan. Bolt berhak untuk menahan Tip, sekiranya pembayaran Tip itu, mengikut budi bicara mutlak Bolt, disyaki sebagai penipuan, menyalahi undang-undang, untuk tujuan selain sebagai ganjaran yang berkaitan dengan perkhidmatan yang disediakan atau bercanggah dengan Terma Bolt.
3. Apabila membuat pembayaran melalui Pembayaran-Dalam Aplikasi Bolt, Bolt menerima pembayaran anda dan memajukan wang tersebut kepada Pemandu. Bolt mungkin meminta maklumat tambahan daripada Anda untuk mengesahkan kaedah pembayaran apabila diperlukan.
4. Apabila membuat pembayaran melalui Pembayaran-Dalam Aplikasi Bolt untuk Perkhidmatan Pengangkutan, Bolt tidak bertanggungjawab untuk kemungkinan kos pembayaran pihak ketiga (contohnya, operator mudah alih, yuran bank). Pembekal perkhidmatan berkenaan boleh mengenakan yuran tambahan kepada Anda apabila memproses pembayaran berkaitan dengan Pembayaran-Dalam Aplikasi Bolt. Bolt

tidak bertanggungjawab untuk sebarang yuran sedemikian dan menafikan semua liabiliti dalam hal ini. Kaedah pembayaran anda juga mungkin tertakluk kepada terma dan syarat tambahan yang dikenakan oleh penyedia perkhidmatan pembayaran pihak ketiga yang berkenaan; sila semak dan terima terma dan syarat ini sebelum menggunakan kaedah pembayaran anda.

5. Bolt akan bertanggungjawab untuk fungsi Pembayaran-Dalam Aplikasi Bolt dan menyediakan sokongan dalam menyelesaikan sebarang masalah berkaitan dengan Pembayaran-Dalam Aplikasi Bolt. Setakat yang dibenarkan di bawah undang-undang, penyelesaian pertikaian yang berkaitan dengan Pembayaran-Dalam Aplikasi Bolt juga berlaku melalui kami. Untuk perkhidmatan sokongan pembayaran sila hubungi: malaysia@bolt.eu atau kualalumpur@bolt.eu. Pertanyaan yang dihantar melalui e-mel atau Aplikasi Bolt akan menerima jawapan dalam masa satu (1) hari perniagaan. Bolt komited untuk menyelesaikan aduan dan permohonan berkaitan Pembayaran-Dalam Aplikasi Bolt dalam masa dua (2) hari perniagaan, dengan syarat maklumat yang mencukupi telah disediakan kepada Bolt.
6. Anda bertanggungjawab untuk membayar tambang dan yuran tambahan, sekiranya berkenaan, setiap kali anda memesan dan melengkapkan Perkhidmatan Pengangkutan melalui Platform Bolt (iaitu Tambang). Anggaran Tambang dimaklumkan melalui Aplikasi Bolt.
7. Yuran Bayaran. Dalam Tambang, anda mungkin akan dikenakan bayaran yuran pembatalan seperti yang diperuntukkan di bawah Klausa 5.3, yuran masa menunggu, serta yuran lain, tol dan/atau surcaj yang berkenaan termasuk yuran tempahan, tol perbandaran, surcaj lapangan terbang atau yuran pemprosesan untuk bayaran berpecah, dan penalti serta pampasan untuk kerosakan pada kenderaan Pemandu di bawah Klausa 5.7.

9. **Memesan dan membatalkan Perkhidmatan Pengangkutan**
10.

1. Sekiranya anda memesan Perkhidmatan Pengangkutan dan Pemandu telah bersetuju untuk menjalankan kerja tersebut, Perkhidmatan Pengangkutan dianggap sebagai dipesan.
2. Sebaik sahaja Pemandu mengesahkan bahawa dia akan menyelesaikan perjalanan anda, Anda akan memasuki perjanjian berasingan dengan Pemandu untuk penyediaan perjalanan atas terma dan syarat seperti yang Anda setujui dengan Pemandu. Bolt tidak memberikan Perkhidmatan Pengangkutan dan tidak merupakan pihak dalam perjanjian anda dengan Pemandu yang berkaitan.
3. Pembatalan Perkhidmatan Pengangkutan yang telah dipesan dan ditempah berlaku apabila Pemandu menerima permintaan anda dan Anda kemudiannya menolak, membatalkan atau menolak Perkhidmatan Pengangkutan tersebut. Apabila Perkhidmatan Pengangkutan permintaan dibatalkan selepas tempoh masa yang tertentu, Anda dikehendaki membayar yuran pembatalan.
4. Sekiranya Anda membatalkan Perkhidmatan Pengangkutan permintaan pada berbilang kejadian berturut-turut dalam tempoh 24-jam, kami mungkin menyekat akaun anda buat sementara waktu sebagai amaran. Selepas amaran berulang, kami mungkin menggantung akaun anda untuk tempoh lanjutan (contohnya, 6 bulan). Selepas tempoh itu, Anda boleh meminta untuk mengaktifkan semula akaun anda dan permohonan anda akan dipertimbangkan oleh Bolt.
5. Apabila Pemandu memberitahu Penumpang tentang ketibaan kenderaan di

destinasi pengambilan, dan Penumpang atau orang yang mana pengangkutan telah ditempah tidak tiba di kenderaan dalam tempoh masa yang dinyatakan dalam Aplikasi Bolt, Pemandu berhak untuk membatalkan tempahan anda. Sekiranya Pemandu memutuskan untuk membatalkan permintaan anda, sila ambil maklum bahawa Bolt tidak bertanggungjawab untuk situasi sedemikian.

6. Sebaik sahaja Pemandu tiba dan memberitahu Anda bahawa dia telah tiba, Aplikasi Bolt boleh bermula mengenakan tambang mengikut masa menunggu mengikut kadar yang dinyatakan dalam Aplikasi Bolt.
7. Sekiranya Anda telah meminta Perkhidmatan Pengangkutan menggunakan Aplikasi Bolt dan menyebabkan kerosakan pada Pemandu kenderaan atau kelengkapannya termasuk tetapi tidak terhad kepada mencalarkan atau mengotorkan kenderaan atau menyebabkan bau yang tidak menyenangkan, Pemandu berhak untuk meminta Anda bertanggungjawab dan menuntut Anda membayar kos yang berpatutan untuk membaiki sebarang kerosakan atau pembersihan kenderaan yang diperlukan. Sekiranya Anda tidak membayar kos dan/atau membayar ganti rugi, Bolt boleh memudahkan pembayaran untuk kos tersebut bagi pihak Pemandu melalui kaedah pembayaran yang ditetapkan atau menuntut bayaran tunai daripada Anda.
8. Untuk memastikan platform Bolt yang selamat dan boleh dipercayai untuk semua orang, kami mungkin mengambil tindakan terhadap Anda, seperti menggantung Anda daripada menggunakan Platform seperti yang diperuntukkan di bawah Garis Panduan Tingkah Laku Pasaran: Penunggang. Dengan menggunakan Aplikasi Bolt Anda mengesahkan bahawa Anda telah membaca Garis Panduan Tingkah Laku Pasaran untuk Penunggang dan bersetuju untuk mematuhinya.
9. Bolt mungkin mencadangkan kategori perjalanan tertentu dalam Aplikasi Bolt. Kriteria utama untuk cadangan ialah harga perjalanan, anggaran masa ketibaan kenderaan dan sejarah pemilihan kategori anda. Anda tidak wajib untuk memesan perjalanan dari kategori yang dicadangkan kepada Anda oleh Bolt.
10. Untuk sebarang pertanyaan atau aduan, Anda boleh hubungi Sokongan Pelanggan Bolt dalam Aplikasi Bolt atau hantar e-mel di malaysia@bolt.eu atau kualalumpur@bolt.eu.

11. **Lesen untuk menggunakan aplikasi Bolt**
12.

1. Selagi Anda mematuhi Terma ini, kami bersetuju untuk memberikan Anda, bebas royalti, boleh dibatalkan, bukan eksklusif, hak untuk mengakses dan menggunakan Aplikasi Bolt menurut Terma ini, Notis Privasi dan terma *app-store* yang berkenaan. Anda tidak boleh memindahkan atau melesenkan hak ini untuk menggunakan Aplikasi Bolt. Sekiranya hak anda untuk menggunakan Aplikasi Bolt dibatalkan, lesen bukan eksklusif yang sepadan juga akan ditamatkan.

13. **Liabiliti**
14.

1. Memandangkan Aplikasi Bolt adalah perkhidmatan masyarakat maklumat (alat komunikasi) antara Penumpang dan Pemandu, kami tidak dapat menjamin atau mengambil sebarang tanggungjawab untuk kualiti atau ketiadaan kecacatan dalam penyediaan Perkhidmatan Pengangkutan. Memandangkan penggunaan Aplikasi Bolt untuk meminta Perkhidmatan Pengangkutan bergantung kepada banyak faktor di luar kawalan Bolt termasuk tetapi terhad kepada tingkah laku dan ketersediaan setiap Pemandu, Bolt tidak menjamin bahawa Anda akan sentiasa mempunyai

tawaran yang tersedia untuk penyediaan Perkhidmatan Pengangkutan.

2. Awak adalah bertanggungjawab sepenuhnya untuk barangan dan bagasi anda. Bolt tidak akan bertanggungjawab ke atas sebarang kehilangan barang dan bagasi di dalam kereta Pemandu.
3. Aplikasi Bolt tidak menawarkan atau menjadi perantara perkhidmatan pengangkutan untuk Penumpang. Ia juga bukan agensi perkhidmatan pengangkutan untuk mencari Penumpang bagi penyedia pengangkutan. Aplikasi Bolt berfungsi semata-mata sebagai platform untuk mengatur penyediaan Perkhidmatan Pengangkutan.
4. Perbuatan meminta bayaran balik daripada Perkhidmatan Pengangkutan tidak akan membatalkan Anda daripada perjanjian di mana Perkhidmatan Pengangkutan telah dipesan.
5. Aplikasi Bolt disediakan atas dasar "seadanya" dan "sebagaimana tersedia". Bolt tidak mewakili, menjamin atau memberi jaminan bahawa akses kepada Aplikasi Bolt tidak akan terganggu atau bebas ralat. Sekiranya terdapat sebarang kesilapan dalam perisian, kami akan berusaha untuk membetulkannya secepat mungkin, namun sila ambil maklum bahawa fungsi Aplikasi Bolt mungkin terhad disebabkan oleh kesilapan teknikal sekali-sekala dan kami tidak dapat menjamin bahawa Aplikasi Bolt akan berfungsi pada setiap masa, contohnya kecemasan awam boleh mengakibatkan gangguan perkhidmatan.
6. Bolt tidak akan bertanggungjawab untuk sebarang kelewatan, kegagalan penghantaran atau kerugian yang disebabkan oleh had, kelewatan dan masalah lain Perkhidmatan dan/atau Platform termasuk yang disebabkan oleh Internet, komunikasi elektronik atau peranti yang digunakan oleh Penumpang yang rosak, tidak dapat menyambung, di luar julat perkhidmatan, dimatikan atau tidak berfungsi.
7. Bolt, wakil, pengarah dan pekerjanya tidak bertanggungjawab ke atas sebarang kerugian (termasuk kerugian langsung, tidak langsung dan akibat) atau kerosakan yang mungkin Anda alami akibat menggunakan Perkhidmatan atau Aplikasi Bolt, kecuali untuk sebarang liabiliti yang tidak boleh dikecualikan oleh undang-undang dan dalam kes sebegitu, liabiliti kami terhad setakat yang dibenarkan oleh undang-undang. Ini termasuk, tetapi tidak terhad kepada:
8.
    1. sebarang kerosakan harta benda secara langsung atau tidak langsung atau kerugian kewangan;
    2. kerugian daripada keuntungan;
    3. kehilangan perniagaan, kontrak, hubungan, muhibah, reputasi dan sebarang kerugian yang mungkin timbul daripada gangguan perniagaan;
    4. kerugian atau ketidaktepatan data; dan
    5. mana-mana jenis kerugian atau kerosakan yang lain.
9. Liabiliti kewangan Bolt berkaitan dengan pelanggaran kontrak akan dihadkan kepada RM2,500. Anda hanya boleh menuntut ganti rugi sekiranya Bolt dengan sengaja melanggar Terma ini. Bolt tidak akan bertanggungjawab untuk tindakan atau kegagalan bertindak Pemandu, mahupun untuk kerosakan yang Pemandu sebabkan kepada Penumpang.
10. Anda bersetuju untuk menanggung rugi sepenuhnya dan memastikan Bolt, syarikat gabungan, wakil, pekerja dan pengarah mereka bebas daripada sebarang tuntutan atau kerugian (termasuk liabiliti, kerosakan, kos dan perbelanjaan dalam apa jua bentuk) yang mereka alami akibat penggunaan Aplikasi Bolt oleh Anda (termasuk

perjalanan yang Anda perolehi melalui penggunaan Aplikasi Bolt oleh Anda), atau pelanggaran Terma dan mana-mana hak atau undang-undang yang berkenaan.

11. Bolt boleh menamatkan penggunaan Aplikasi Bolt dengan serta-merta sekiranya Anda (1) dikehendaki, selaras dengan undang-undang atau perintah undang-undang, atau pematuhan undang-undang atau perintah undang-undang menjadikannya mustahil untuk memberitahu Anda, (2) berulang kali melanggar peruntukan yang sama di bawah Terma ini atau Garis Panduan Tingkah Laku Pasaran: Penunggang, atau (3) melakukan mana-mana pelanggaran Terma berikut yang merupakan pelanggaran serius:
12.
    1. sebarang perbuatan yang merosakkan atau menjejaskan integriti Bolt;
    2. pelanggaran mana-mana undang-undang atau peraturan yang terpakai, termasuk penipuan dan tindakan berkaitan pengubahan wang haram; atau
    3. serangan, gangguan, keganasan atau perbuatan lain yang membahayakan keselamatan Pemandu (sama ada secara lisan, fizikal, seksual atau sebaliknya).
13. Bolt boleh menamatkan penggunaan Aplikasi Bolt anda atas sebarang sebab selepas tempoh notis 30 hari. Notis tersebut hendaklah memberikan sebab, syarat perkhidmatan yang berkaitan, fakta, notis daripada pihak luar, atau tempoh hak untuk mempertikaikan yang membawa kepada keputusan untuk menamatkan dan akan memberi Anda peluang untuk menjelaskan fakta dan sebab melalui proses pengendalian aduan Bolt melalui fungsi sokongan pelanggannya.
14. Anda boleh menamatkan perjanjian pada bila-bila masa dengan memberi Bolt notis penamatan melalui e-mel kepada mana-mana e-mel berikut: malaysia@bolt.eu atau kualalumpur@bolt.eu atau mel berdaftar ke alamat Bolt yang dinyatakan dalam Klausa 1.1 sekurang-kurangnya 7 hari lebih awal, dan selepas itu hak anda untuk menggunakan Platform Bolt dan Perkhidmatan Bolt akan ditamatkan.

15. **Amalan Baik menggunakan Aplikasi Bolt**
16.
    1. Memandangkan Bolt bukan pembekal atau broker Perkhidmatan Pengangkutan, sebarang isu dengan kecacatan atau kualiti Perkhidmatan Pengangkutan akan diselesaikan mengikut undang-undang berkaitan yang terpakai bagi Perkhidmatan Pengangkutan pembekal.
    2. Kami mungkin meminta Anda mengisi borang maklum balas dalam Aplikasi Bolt untuk membolehkan kami menawarkan cadangan kepada Pemandu untuk meningkatkan kualiti Perkhidmatan Pengangkutan mereka.
    3. Anda hendaklah menggunakan Aplikasi Bolt dengan niat baik dan menghormati Pemandu yang menawarkan Perkhidmatan Pengangkutan melalui Aplikasi Bolt. Bolt kekal mempunyai hak untuk menutup akaun Anda, sekiranya ia adalah satu-satunya budi bicara, Anda telah melanggar syarat yang ditetapkan dalam Terma ini atau sekiranya aktiviti Anda berniat jahat, termasuk tetapi tidak terhad kepada menahan pembayaran untuk penyediaan Perkhidmatan Pengangkutan, penipuan, tidak menghormati Pemandu, merosakkan dan merosakkan kenderaan Pemandu. Dalam kes ini, akaun Aplikasi Bolt anda mungkin dibatalkan tanpa notis terlebih dahulu.
    4. Bolt akan melakukan segala usaha yang munasabah untuk memastikan bahawa hanya Pemandu, yang mempunyai integriti dan menghormati profesion dan Penumpang mereka, menggunakan Aplikasi Bolt. Walau bagaimanapun, kami tidak

dapat menjamin bahawa setiap Pemandu yang menyediakan perkhidmatan pengangkutan, yang terletak oleh Aplikasi Bolt, memenuhi kriteria yang disebutkan di atas pada setiap masa. Sekiranya Anda mengalami pengalaman Perkhidmatan Pengangkutan yang tidak menyenangkan, sila maklumkan pihak berkuasa penyeliaan atau sokongan pelanggan kami.

5. Sewaktu menggunakan Platform Bolt, Anda bersetuju untuk tidak:
6.
    1. melanggar mana-mana undang-undang, perintah mahkamah, atau peraturan kerajaan yang berkenaan;
    2. memberikan maklumat peribadi palsu, atau apa-apa maklumat, kandungan atau bahan bagi pihak pihak ketiga tanpa kebenaran;
    3. hubungi dan/atau mengganggu Pemandu anda selepas Perkhidmatan selesai kecuali sekiranya Anda kehilangan item dan boleh menghubungi Pemandu untuk pengambilan;
    4. mengganggu, merosakkan, atau menghalang operasi Platform Bolt dan perkhidmatan serta sistemnya;
    5. menggunakan Platform Bolt dengan cara yang menyalahi undang-undang, penipuan, fitnah, kesat, mengganggu, mengancam, lucah, atau yang melanggar hak mana-mana pihak ketiga; dan
    6. merokok, mengambil alkohol, membawa bahan seludup, berkelakuan buruk dengan Pemandu, mengalih perhatian Pemandu, atau bertindak melanggar undang-undang yang terpakai semasa Pemandu menyediakan Perkhidmatan Pengangkutan.
7. *Rooting*, *jailbreak* atau mengubah suai peranti mudah alih anda pada tahap perkakasan atau sistem pengendalian dalam apa jua cara yang bertentangan dengan arahan pengilang menjadikan peranti itu mudah terdedah kepada ancaman mudah alih. Anda mengakui bahawa kami tidak bertanggungjawab untuk sebarang kerugian yang berkaitan dengan penggunaan peranti mudah alih yang diubah suai, dan bahawa kami tidak mempunyai kewajipan untuk menyokong penggunaan peranti sedemikian.
8. Anda tidak boleh, dan tidak boleh membenarkan mana-mana pihak lain, melancarkan atau menyebabkan untuk dilancarkan sebarang program atau skrip untuk tujuan mengikis, mengindeks, meninjau atau sebaliknya melombong data mana-mana bahagian aplikasi mudah alih dan/atau laman web atau data Bolt. Anda tidak akan menggunakan Aplikasi Bolt untuk menyebabkan gangguan, kegusaran, kesulitan atau membuat tempahan palsu.
9. Untuk memastikan keselamatan di Platform Bolt, penumpang tidak dibenarkan membawa Barang Larangan semasa menggunakan Aplikasi Bolt, melainkan dinyatakan sebaliknya dalam undang-undang yang berkenaan. Pemandu boleh menolak penyediaan Perkhidmatan Pengangkutan kepada pemilik Barang Larangan yang tidak dibenarkan. Bolt boleh, pada bila-bila masa, menghentikan penyediaan Perkhidmatan Bolt kepada Penumpang atau mana-mana individu yang Penumpang telah membuat pesanan yang tidak mematuhi larangan yang disebut dalam seksyen ini dan undang-undang yang terpakai, serta melaporkan penggunaan Barang Larangan tanpa kebenaran kepada pihak berkuasa. Barang Larangan termasuk, antara lain:
10.
    1. senjata api dan bahagiannya, peluru, senjata jarak dekat, dan barang lain

yang direka khas untuk serangan dan pertahanan (contohnya buku jari, kasut tumit tinggi);
    2. bahan mudah terbakar, bahan letupan dan radioaktif atau bahan pengion, peluru, gas, bahan berjangkit, beracun atau menghakis yang pada sifatnya boleh mendatangkan bahaya kepada alam sekitar;
    3. dadah dan bahan psikotropik lain yang tertakluk kepada kawalan khas mengikut perundangan;
    4. apa-apa barang lain yang tidak dibenarkan dibawa atau diangkut oleh undang-undang dan barang yang tidak boleh dibawa atau diangkut tanpa lesen, permit dan kelulusan tambahan.
11. Sekiranya mana-mana aktiviti yang dilakukan oleh Penumpang melalui Platform Bolt atau sekiranya mana-mana maklumat yang diberikan oleh Penumpang kepada Bolt dan/atau Platform Bolt dianggap sebagai kandungan yang menyalahi undang-undang di bawah undang-undang yang terpakai atau sebaliknya melanggar Terma ini, Bolt berhak untuk:
12.
    1. mengeluarkan, menyekat akses atau menurunkan kandungan tersebut,
    2. menggantung, menamatkan atau menyekat sebarang pembayaran kewangan yang perlu dibayar oleh Bolt kepada Anda,
    3. menggantung atau menamatkan perkhidmatan masyarakat maklumat secara keseluruhan atau sebahagian, dan
    4. menggantung atau menutup akaun Bolt anda.
13. Tertakluk kepada sebarang hak lanjut yang kami ada, kami mungkin memberi amaran atau menyekat sementara Penumpang yang memberikan penilaian atau komen yang tidak sesuai kepada Pemandu.

17. **Pindaan kepada Terma**

18.
    1. Sekiranya sebarang pindaan dibuat kepada Terma, maka Anda akan dimaklumkan melalui e-mel atau Pemberitahuan Aplikasi Bolt. Sekiranya Anda terus menggunakan Aplikasi Bolt, Anda akan dianggap menerima pindaan tersebut, sama ada perkara yang sama telah disemak oleh Anda atau tidak.
    2. Bolt hendaklah menyediakanan notis awal (contohnya melalui e-mel, Aplikasi Bolt) untuk pindaan Terma ini, melainkan:
    3.
        1. Bolt tertakluk kepada kewajipan undang-undang atau kawal selia atau perintah undang-undang yang memerlukannya untuk meminda Terma dengan cara yang tidak membenarkannya untuk menghormati tempoh notis awal;
        2. pindaan segera diperlukan untuk menangani bahaya yang tidak dijangka dan akan berlaku yang berkaitan dengan risiko kesihatan, keselamatan atau keselamatan siber, atau mempertahankan Perkhidmatan, Penumpang atau Pemandu daripada penipuan, perisian hasad, spam, pelanggaran data atau risiko keselamatan siber yang lain;
        3. ia adalah pindaan untuk menyelesaikan isu yang timbul daripada penggunaan Perkhidmatan, meliputi ciri baharu Perkhidmatan atau penambahbaikan Perkhidmatan; atau
        4. pada pendapat Bolt yang munasabah, pindaan adalah bermanfaat untuk Penumpang dan tidak memerlukan pelarasan teknikal daripadanya.

4. Sekiranya Anda tidak bersetuju dengan pindaan Terma, Anda berhak untuk menamatkan perjanjian dengan menghentikan penggunaan Perkhidmatan dan memberikan notis penamatan kepada Bolt melalui e-mel kepada mana-mana e-mel berikut: malaysia@bolt.eu atau kualalumpur@bolt.eu atau mel berdaftar ke alamat Bolt yang dinyatakan dalam Klausa 1.1. Penamatan perjanjian berkuat kuasa pada tarikh kuat kuasa pindaan yang dicadangkan, melainkan dinyatakan sebaliknya dalam notis penamatan anda. Penggunaan Perkhidmatan anda pada atau selepas tarikh kuat kuasa pindaan merupakan persetujuan anda untuk terikat dengan Terma, seperti yang dipinda.

19. **Gangguan Perkhidmatan**
20.
    1. Dalam sebarang kes yang melibatkan penggantungan sistem berjadual, Bolt akan memaklumkan kepada Anda terlebih dahulu dengan butiran mengenai perkhidmatan yang digantung sementara, sebab dan jangkaan tempoh penggantungan.
    2. Dalam sebarang gangguan perkhidmatan yang tidak dijadualkan di mana tidak mungkin untuk memaklumkan kepada Anda lebih awal, Bolt akan memberitahu Anda secepat mungkin dengan butiran mengenai perkhidmatan yang digantung buat sementara waktu, sebab dan jangkaan tempoh penggantungan.
21. **Peruntukan Akhir**
22.
    1. Terma akan ditadbir oleh, ditafsir dan dikuatkuasakan mengikut undang-undang semasa Malaysia. Pertikaian masing-masing akibat daripada Terma ini atau yang timbul daripada penggunaan Platform tidak seharusnya diselesaikan melalui rundingan. Sekiranya mana-mana peruntukan Terma dianggap tidak boleh dikuatkuasakan, pihak-pihak akan menggantikan peruntukan yang terjejas dengan peruntukan boleh dikuatkuasakan yang mencerminkan niat dan kesan ekonomi peruntukan asal sedekat mungkin.
    2. Sekiranya Anda menghadapi sebarang isu berkaitan dengan penggunaan Aplikasi Bolt, Anda boleh menyerahkan maklum balas anda kepada Sokongan Pelanggan Bolt yang boleh dicapai dalam Aplikasi Bolt atau mana-mana e-mel berikut: malaysia@bolt.eu atau kualalumpur@bolt.eu.
    3.
        1. Selepas menerima maklum balas anda, Bolt menyasarkan untuk memberikan respons pertama dalam masa 3 jam untuk maklum balas umum dan dalam masa 1 jam untuk maklum balas berkaitan keselamatan. Anda akan menerima kemas kini kemajuan melalui pemberitahuan dalam aplikasi atau e-mel (seperti yang berkenaan).
        2. Bolt mungkin memberikan remedi kepada Anda bergantung pada keadaan sebenar dan penyiasatan kami dan tertakluk kepada mana-mana undang-undang yang terpakai. Pampasan dan/atau bayaran balik tersedia dalam keadaan tertentu, tertakluk kepada keperluan yang ditentukan oleh kami. Sila rujuk https://bolt.eu/en-th/support/categories/115000431394/ untuk mendapatkan butiran lanjut tentang proses sokongan pelanggan kami.
    4. Akses data peribadi dan bukan peribadi pengguna oleh Bolt dan lain-lain:
    5.
        1. data peribadi anda akan diproses mengikut Notis Privasi, yang boleh dirujuk di https://bolt.eu/en/privacy/privacy-for-riders/?category=rides

23. **KLAUSA BAHASA DAN TAFSIRAN**

Terma Am ini dibuat dalam bahasa Inggeris. Sekiranya terdapat sebarang ketidakselarasan atau percanggahan antara versi Bahasa Inggeris dan versi dalam Bahasa Malaysia ini, versi bahasa Inggeris akan mengatasi.