

Algemene Voorwaarden voor Passagiers

U kan deze Algemene Voorwaarden [hier](#) downloaden voor latere raadpleging

Datum van inwerkingtreding van deze Algemene Voorwaarden: 17 Februari 2024

Deze Algemene Voorwaarden zetten de voorwaarden uiteen die van toepassing zijn op de Bolt app die en het gebruik ervan regelen, die passagiers ("u") verbinden met **derde partij dienstverleners** (de "Dienstverleners", opgevat als onafhankelijke derde partij **dienstverleners** van particulier betaald vervoer van passagiersdiensten door middel van motorvoertuigen, hetzij zelfstandige chauffeurs of chauffeurs onder de verantwoordelijkheid van een vlooteigenaar, om hen te helpen zich efficiënter door steden te verplaatsen.

De term "Bolt", "ons" of "wij" verwijst naar de eigenaar van de Bolt app, **Bolt Operations OÜ**, een besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid, opgericht in de Republiek Estland (bedrijfsregistratienummer 14532901), waarvan het hoofdkantoor gevestigd is te Vana-Lõuna tn 15, Tallinn 10134 en met een vestigingseenheid in België aan de Handelsstraat 31, 1000 Brussel, maar ook naar Bolt groepsvennootschappen en partners (lokale

dochterondernemingen, vertegenwoordigers, filialen, agenten enz.). De lijst van groepsvennootschappen en partners van de Bolt-groep is beschikbaar op <https://bolt.eu/cities/>. Om toegang te krijgen tot de Bolt app en deze te kunnen gebruiken, dient u eerst akkoord te gaan met de voorwaarden die hieronder worden uiteengezet (de "**Algemene voorwaarden**") en met andere voorwaarden en beleidsregels van Bolt waarnaar hierin kan worden verwezen en/of die kunnen worden gepubliceerd op www.bolt.eu/legal en die van toepassing kunnen zijn op het gebruik van aanvullende diensten of die uw gedrag op het platform voor de betreffende markt regelen. Bolt kan u van tijd tot tijd voor een beperkte periode toegang bieden tot aanvullende bètafuncties op de Bolt-marktplaats. Aanvullende voorwaarden zijn dan van toepassing. U kunt ze hier bekijken: <https://bolt.eu/en/legal/beta-terms/>. U kunt zich te allen tijde afmelden voor het aanbod van deze extra bètafuncties.

Uw instemming met deze Algemene Voorwaarden brengt een contractuele relatie tussen u en Bolt tot stand (de "**Overeenkomst**").

1. Gebruik van de Bolt app

1.1 Om de Bolt app te gebruiken, moet u zich registreren in de mobiele applicatie van Bolt en een account aanmaken. Op het moment van registratie moet u achttien (18) jaar zijn of meerderjarig in het land waar u zich registreert indien dit niet achttien (18) jaar is. Daarnaast dient u ervoor te zorgen dat personen die namens u gebruik maken van de vervoersdiensten via de Applicatie ten minste 18 jaar oud zijn. De Dienstverlener heeft het recht om diensten te weigeren aan passagiers of andere personen die gebruik maken van de diensten namens de passagier en die niet kunnen aantonen dat zij ten minste 18 jaar oud zijn.

U moet ons bepaalde persoonlijke informatie verstrekken om u te kunnen registreren, waaronder uw telefoonnummer, e-mailadres en een geldige betalingsmethode (creditkaart of bankkaart).

U bent niet verplicht om in te loggen op, of gebruik te maken van de Bolt app en de Dienstverleners evenmin. Als u ervoor kiest om te stoppen met het gebruik van de Bolt app kunt u dit doen zonder ons daarvan op de hoogte te stellen.

Wij kunnen uw toegang tot en gebruik van de app tijdelijk beperken als er een vermoeden is van schending van uw verplichtingen (zie artikel 6 hieronder) of van deze Algemene Voorwaarden, inclusief wanneer wij een klacht ontvangen met betrekking tot fraude. Er kunnen omstandigheden zijn waarin wij u geen informatie kunnen verstrekken over de klacht terwijl een onderzoek aan de gang is (door ons en/of een derde partij zoals de politie).

1.2 Bolt biedt een informatiemaatschappijdienst aan via de Bolt app die bemiddeling van aanvragen voor vervoersdiensten tussen passagiers en dienstverleners mogelijk maakt. Bolt

biedt geen vervoersdiensten aan. Vervoersdiensten worden verleend door Dienstverleners na een boeking die door u via de Bolt app is gemaakt en op grond van een overeenkomst (met u) voor het vervoer van passagiers. U ontvangt voorafgaand aan de boekingsbevestiging informatie over de geldende tarieven en een schatting van het uiteindelijke tarief van de rit. Dienstverleners verlenen op onafhankelijke basis vervoersdiensten (in persoon of via een vennootschap) als economische en professionele dienstverleners. Bolt is op geen enkele wijze verantwoordelijk voor de uitvoering van het contract dat tussen de passagier (u) en de Dienstverlener wordt gesloten. Geschillen die voortvloeien uit consumentenrechten, wettelijke verplichtingen of uit de wet die van toepassing is op het verlenen van vervoerdiensten zullen worden opgelost tussen de passagiers en de Dienstverleners. Gegevens over de Dienstverleners en hun vervoersdiensten zijn beschikbaar in de Bolt app en ontvangstbewijzen voor ritten worden verzonden naar het e-mailadres dat in het profiel van de passagier staat vermeld.

1.3 De passagier (jij) gaat een contract aan met de Dienstverlener voor de levering van vervoersdiensten via de Bolt app. Afhankelijk van de betalingsopties die voor een bepaalde locatie van de rit worden ondersteund, kunt u kiezen of u de Dienstverlener contant betaalt voor de vervoersdienst (met inbegrip van betaling met taxicheque van universele waarde wanneer aanvaard) of gebruik maakt van Bolt in-App Betaling. Betalingen voor Bolt Business ritten worden afgehandeld door een aparte overeenkomst voor Business ritten.

We zullen een schatting van het Tarief voor de rit geven, maar wees ervan bewust dat het uiteindelijke bedrag dat aan u in rekening wordt gebracht kan afwijken van de schatting. De Tarieven zijn inclusief de toepasselijke belastingen indien wettelijk vereist. De Tarieven kunnen andere toepasselijke vergoedingen, tolgelden en/of toeslagen omvatten, waaronder reserveringskosten, gemeentelijke tolgelden, luchthaventoeslagen of verwerkingskosten voor gesplitste betalingen. Indien u dit wenst, kunt u er ook voor kiezen om een Fooi rechtstreeks aan de chauffeur te betalen of via het gebruik van Bolt in-App Betaling. We kunnen de maximale waarde van een Fooi naar eigen goeddunken beperken.

Het uiteindelijke Tarief zal worden meegedeeld aan het einde van de rit en op het ontvangstbewijs dat U zal ontvangen na iedere rit.

Zodra de vervoersdienst door de Dienstverlener is verleend, maken wij in naam en voor rekening van de Dienstverlener een factuur op.

1.4 Tijdens de installatie van de Bolt app wordt het mobiele telefoonnummer van de passagier gekoppeld aan het betreffende Bolt gebruikersaccount en toegevoegd aan onze database. Als u uw mobiele telefoonnummer niet langer gebruikt, moet u Bolt binnen 7 dagen op de hoogte stellen, zodat we uw accountgegevens kunnen anonimiseren. Als u ons niet op de hoogte stelt van een wijziging van uw telefoonnummer, kan uw mobiele provider hetzelfde mobiele telefoonnummer aan een nieuwe persoon geven die dan, bij gebruik van de Bolt app, toegang tot uw gegevens kan hebben.

1.5 U bent verantwoordelijk voor alle activiteiten op uw account in de Bolt app.

1.6 Bolt behoudt zich het recht voor om van tijd tot tijd sociale interacties beschikbaar te stellen via de Bolt app, zoals de mogelijkheid om contact met u op te nemen, of u de mogelijkheid te bieden om de Dienstverlener te beoordelen en van commentaar te voorzien.

1.7 'Rooting', 'jailbreaking' of het wijzigen van de hardware of het besturingssysteem van uw mobiele apparaat op een manier die in strijd is met de instructies van de fabrikant, maakt het mobiele apparaat kwetsbaar voor mobiele bedreigingen. U erkent dat wij niet verantwoordelijk zijn voor enig verlies voortvloeiend uit het gebruik van een dergelijk aangepast mobiel apparaat en dat wij geen verplichting hebben om het gebruik van een dergelijk apparaat te ondersteunen.

1.8 U mag geen programma's of scripts uitvoeren of door derden laten uitvoeren met als doel

gegevens op een deel van de mobiele applicaties en/of websites of gegevens van Bolt op te halen, te indexeren, te onderzoeken of anderszins te delven.

1.9 Indien een of meerdere van de activiteiten die de passagier uitvoert via de Bolt-applicatie of indien bepaalde gegevens die de passagier aan Bolt en/of het Bolt-platform verstrekt als illegale praktijken of gegevens worden beschouwd onder de toepasselijke wetgeving of anderszins in strijd zijn met deze Algemene Voorwaarden, behoudt Bolt zich het recht voor om:

- (i) dergelijke gegevens te verwijderen, de toegang daartoe onmogelijk te maken of deze te degraderen,
- (ii) een door Bolt aan u verschuldigde betaling op te schorten, op te zeggen of te beperken,
- (iii) de dienst van de informatiemaatschappij geheel of gedeeltelijk op te schorten of te beëindigen, en
- (iv) uw Bolt-account op te schorten of te sluiten.

2. Promotionele codes

2.1 U aanvaardt hierbij dat Bolt u promotiecodes kan sturen op een per promotiebasis.

Promotiecode-tegoed kan worden toegepast voor betaling bij voltooiing van een rit of andere functies of voordelen met betrekking tot de vervoersdienst en/of andere diensten die door Bolt worden geleverd (voor zover van toepassing) en is onderhevig aan eventuele aanvullende voorwaarden die per promotiecodebasis kunnen worden vastgesteld. Vervaldata van promocode worden in de app weergegeven zodra u de promocode op uw account hebt toegepast.

2.2 Als uw ritbedrag hoger is dan het inwisselbare tegoed dat aan uw rit is toegekend, wordt het saldo automatisch afgetrokken van de betaalmethode van uw account. Evenzo geldt een tegoed voor een promotiecode alleen per rit en kan niet worden overgedragen naar een volgende rit/reis en zal daarom worden verbeurd. Er kan slechts één promotiecode per rit worden toegepast.

2.3 Bolt behoudt zich het recht voor om een promotiecode op elk gewenst moment om welke reden dan ook te annuleren. Dit omvat, maar is niet beperkt tot, indien Bolt van mening is dat codes op een onwettige of frauduleuze manier worden gebruikt, codes die abusievelijk zijn uitgegeven en codes die zijn verlopen.

3. Bolt in-App Betaling

3.1 Afhankelijk van de betalingsmogelijkheden die voor de betreffende locatie van de rit worden ondersteund, kunt u voor de vervoersdiensten betalen met een kaart, facturering door een mobiele provider of andere betaalmethoden (bv. Bolt Business) zoals en wanneer beschikbaar via de Bolt app. Door het aanbieden van de Bolt in-App Betaaldienst treedt Bolt op als vertegenwoordiger voor de Dienstverleners van de vervoersdiensten. Elke Dienstverlener heeft Bolt gemachtigd als hun vertegenwoordiger voor de bemiddeling bij het sluiten van contracten tussen de Dienstverlener en de passagier, inclusief de bevoegdheid om in hun naam en voor hun rekening facturen uit te schrijven, in-App betalingen van de passagiers te accepteren en de betalingen aan de Dienstverlener door te sturen. Aan uw verplichting jegens de Dienstverlener van de vervoersdienst zal zijn voldaan wanneer de betalingsopdracht is gegeven om geld over te maken op de bankrekening van Bolt. U, als passagier, bent verantwoordelijk om ervoor te zorgen dat de betaling plaatsvindt en dat er voldoende fondsen beschikbaar zijn.

3.2 U kunt ervoor kiezen om een Fooi aan de Dienstverlener te betalen door gebruik te maken van de Bolt In-app Betaaldienst. De Fooi kan via de In-app Betaling worden betaald op een door Bolt voor dat doel geautoriseerde wijze. Bolt zal geen commissie inhouden voor de bemiddeling van de Fooi en de Fooi zal worden overgemaakt aan de Dienstverlener voor het volledige bedrag, exclusief eventuele belastingen, indien van toepassing. Bolt behoudt zich het recht voor om de Fooi in te houden, indien het vermoeden bestaat dat de betaling van de Fooi frauduleus,

illegaal, gemaakt voor een ander doel dan als gratificatie in verband met de verleende dienst, of in strijd met de Algemene Voorwaarden van Bolt wordt gebruikt

3.3 Bij het doen van betalingen via Bolt in-App Betaling ontvangt Bolt uw betalingen en stuurt het geld door naar de Dienstverlener. Bolt kan aanvullende gegevens van u vragen om de betaalmethode te verifiëren.

3.4 Bij het doen van betalingen met de Bolt in-App Betaling voor transportdiensten is Bolt niet verantwoordelijk voor mogelijke betalingskosten van derden (bijv. mobiele operators, bankkosten). Deze dienstverleners kunnen u extra kosten in rekening brengen bij het verwerken van betalingen in verband met de Bolt in-App Betaling. Bolt is niet verantwoordelijk voor dergelijke kosten en wijst alle aansprakelijkheid in dit verband af. Uw betaalmethode kan ook onderhevig zijn aan aanvullende voorwaarden en bepalingen die worden opgelegd door de toepasselijke externe betaaldienstverlener; lees deze voorwaarden en bepalingen voordat u uw betaalmethode gebruikt.

3.5 Bolt is verantwoordelijk voor het functioneren van Bolt in-App Betaling en biedt ondersteuning bij het oplossen van problemen. De beslechting van geschillen met betrekking tot Bolt in-App Betaling vindt ook via ons plaats. Voor betalingsondersteuning kunt u contact met ons opnemen via de Bolt app of via info@bolt.eu. Vragen die per e-mail of Bolt app worden ingediend zullen binnen twee werkdagen een reactie ontvangen. Bolt zal klachten en verzoeken met betrekking tot Bolt in-App Betaling binnen tien werkdagen behandelen.

4. Het bestellen en annuleren van vervoersdiensten

4.1 U kunt in de Bolt app aanvragen doen voor het leveren van een vervoersdienst. Dit is een aanbod van u aan een gekozen Dienstverlener om een vervoersovereenkomst te sluiten. Als een Dienstverlener uw aanbod accepteert, komt de vervoersovereenkomst tussen u en de Dienstverlener tot stand op de voorwaarden die u met de Dienstverlener bent overeengekomen. U wordt via de Bolt app op de hoogte gesteld van de acceptatie van een dergelijk verzoek. Bolt is op geen enkele wijze verantwoordelijk voor de levering van vervoersdiensten. Bolt verzorgt geen ritten en is geen partij bij uw overeenkomst met de betreffende Dienstverlener.

4.2 Wanneer toegelaten door de wet, kunnen wij u vragen een voorschot te bepalen gelijk aan de helft van het geschatte tarief indien uw rit vijftig (50) kilometer overschrijdt of indien het geschatte tarief hoger is dan honderd (100) EUR.

4.3 U kunt uw aanvraag voor een vervoersdienst in de Bolt app kosteloos annuleren voordat een Dienstverlener een dergelijke aanvraag heeft geaccepteerd. In dat geval zal een eventueel betaald voorschot worden terugbetaald.

4.4 Indien u uw aanvraag voor de vervoersdienst in de Bolt app annuleert nadat een Dienstverlener een dergelijke aanvraag heeft geaccepteerd (d.w.z. nadat een vervoersovereenkomst tot stand is gekomen), wordt een eventueel betaald voorschot terugbetaald, maar kunnen annuleringskosten in rekening worden gebracht, behalve indien de toepasselijke wetgeving u het recht geeft om de rit te annuleren zonder bijkomende kosten.

4.5 Indien u een vervoersdienst-aanvraag meerdere malen achter elkaar annuleert, kunnen wij uw account tijdelijk blokkeren bij wijze van waarschuwing. Na meerdere waarschuwingen kunnen wij uw account voor een langere periode (bv. 6 maanden) blokkeren. Na die periode kunt u contact met ons opnemen en vragen om uw account weer te activeren en zal uw aanvraag door Bolt worden beoordeeld.

4.6 Indien een Dienstverlener u via de Bolt app informeert over de aankomst van het voertuig op de ophaallocatie en de passagier (of personen voor wie het vervoer is besteld) niet binnen een bepaalde tijd bij het voertuig arriveert zoals aangegeven in de Bolt app, kan de bestelling worden geannuleerd en in dit geval worden annuleringskosten in rekening gebracht. In het geval dat een chauffeur besluit uw aanvraag te annuleren, houdt u er dan rekening mee dat Bolt

niet verantwoordelijk is voor dergelijke situaties.

4.7 Zodra de Dienstverlener u via de Bolt app laat weten dat de chauffeur op de ophaallocatie is aangekomen, kan de Bolt app beginnen met het in rekening brengen van een tarief op basis van wachttijd volgens de tarieven die in de Bolt app gespecificeerd zijn.

4.8 Indien u vervoersdiensten hebt aangevraagd met behulp van de Bolt app en schade toebrengt aan het voertuig van de chauffeur of de inrichting daarvan (onder andere door het voertuig te besmeuren of te bevleken of het voertuig te laten stinken), dan heeft de Dienstverlener het recht om van u te eisen dat u een boete van 50 EUR betaalt en een vergoeding te eisen voor de schade die de boete te boven gaat. Indien u de boete niet betaalt en/of de schade niet vergoedt, kan Bolt de vorderingen in naam van de Dienstverlener van de vervoerdienst indienen.

4.9 Bolt kan een bepaalde categorie reizen voorstellen in de Bolt-applicatie. De belangrijkste suggestiecriteria zijn de prijs van de rit, de geschatte aankomsttijd van het voertuig en de historie van uw categorieselectie. U bent niet verplicht om voor de vervoersdienst in de door Bolt gesuggereerde categorie te kiezen.

5. Licentie voor het gebruik van de Bolt app

5.1 Zolang u zich aan deze Algemene Voorwaarden houdt, verlenen wij u een royaltyvrij, herroepbaar, niet-exclusief recht op toegang tot en gebruik van de Bolt app in overeenstemming met deze Algemene Voorwaarden, de Privacyverklaring en de toepasselijke app-store voorwaarden. U mag dit recht om de Bolt app te gebruiken niet overdragen of in sub-licentie geven. In het geval dat uw recht om de Bolt app te gebruiken wordt beëindigd, wordt de overeenkomstige niet-exclusieve licentie eveneens beëindigd.

6. Aansprakelijkheid

Niets in deze Algemene Voorwaarden beperkt of sluit aansprakelijkheid uit die wettelijk niet kan worden beperkt of uitgesloten, met inbegrip van aansprakelijkheid voor overlijden of persoonlijk letsel veroorzaakt door nalatigheid en aansprakelijkheid voor fraude of wijziging van uw rechten als consument die volgens de toepasselijke wetgeving niet kunnen worden uitgesloten.

6.1 Aangezien de Bolt app een dienst van de informatiemaatschappij is (een communicatiemiddel) tussen passagiers en dienstverleners, kunnen wij geen enkele garantie geven of verantwoordelijkheid nemen voor de kwaliteit of de afwezigheid van gebreken in de levering van vervoersdiensten. Aangezien de overeenkomst voor de levering van een vervoersdienst uitsluitend tussen u en de betreffende Dienstverlener wordt gesloten, zijn wij niet aansprakelijk voor enige schade die voortvloeit uit, in verband staat met of binnen de reikwijdte valt van een dergelijke contractuele relatie tussen u en de Dienstverlener (bv. schade aan het voertuig, ongeval). Aangezien het gebruik van de Bolt app voor het aanvragen van vervoersdiensten afhankelijk is van het gedrag van de Dienstverleners, garandeert Bolt niet dat er altijd aanbiedingen voor u beschikbaar zullen zijn voor de levering van de vervoersdiensten.

6.2 De Bolt app biedt geen vervoersdiensten aan voor passagiers en bemiddelt ook niet in het vervoer van passagiers. Het is ook geen vervoersagentuurdienst voor het vinden van passagiers voor vervoersdienstverleners. De Bolt app wordt gebruikt als een middel voor het organiseren van het aanbieden van vervoersdiensten.

6.3 Het recht van de consument op terugbetaling is niet van toepassing op Bolt app-bestellingen. Het aanvragen van terugbetaling bij de Dienstverlener van de vervoersdienst ontslaat u niet van de Overeenkomst op grond waarvan de levering van de vervoersdienst is besteld.

6.4 De Bolt app wordt verstrekt op een "zoals het is" en "zoals beschikbaar" basis. Bolt verklaart, garandeert of waarborgt niet dat de toegang tot de Bolt app ononderbroken of vrij van fouten zal zijn. In geval van fouten in de software zullen wij trachten deze zo spoedig mogelijk te

corrigeren, maar houdt u er rekening mee dat de werking van de app beperkt kan zijn als gevolg van incidentele technische fouten en dat wij niet kunnen garanderen dat de app te allen tijde zal functioneren, bijvoorbeeld een openbare noodsituatie kan leiden tot een onderbreking van de dienstverlening.

6.5 Behoudens in geval van opzettelijk wangedrag, grove nalatigheid en niet-nakoming van wezenlijke verplichtingen, zijn Bolt, haar vertegenwoordigers, directeuren en werknemers niet aansprakelijk voor enig verlies of schade die u kunt oplopen als gevolg van het gebruik van de Bolt app of het vertrouwen op de reis waarvoor via de Bolt app een contract is afgesloten, met inbegrip van, maar niet beperkt tot:

6.5.1. elke directe of indirecte materiële schade of geldelijk verlies;

6.5.2. winstderving;

6.5.3. verlies van zaken, contracten, contacten, goodwill, reputatie en elk verlies dat kan voortvloeien uit onderbreking van de Bolt app;

6.5.4. verlies of onnauwkeurigheid van gegevens;

6.5.5 schade of verlies voortvloeiend uit een transactie tussen u en een Dienstverlener; en

6.5.5. elke andere vorm van verlies of schade.

6.6 Voor zover maximaal toegestaan door de toepasselijke wetgeving, zal de financiële aansprakelijkheid van Bolt in verband met schending van de Overeenkomst beperkt zijn tot 500 euro. U heeft alleen recht op schadevergoeding indien Bolt opzettelijk de Overeenkomst heeft geschonden, essentiële verplichtingen uit de Overeenkomst niet heeft nageleefd of grove nalatigheid heeft begaan. Bolt is niet aansprakelijk voor het handelen of nalaten van de Dienstverlener en is niet aansprakelijk voor schade die de Dienstverlener eventueel toebrengt aan de passagiers.

6.7 U gaat ermee akkoord Bolt, de aan hen gelieerde vennootschappen, vertegenwoordigers, werknemers en directeuren volledig schadeloos te stellen en te vrijwaren voor alle claims of verliezen (inclusief aansprakelijkheden, schade, kosten en uitgaven van welke aard dan ook) die zij lijden als gevolg van uw gebruik van de Bolt app (inclusief de reizen die u verkrijgt door uw gebruik van de Bolt app).

6.8 Bolt kan uw gebruik van de Bolt app onmiddellijk beëindigen indien u deze Algemene Voorwaarden schendt of wij dit noodzakelijk achten om de integriteit van Bolt of de veiligheid van Dienstverleners te beschermen.

6.9 Bolt behoudt zich het recht voor om, voor een redelijke periode en na voorafgaande kennisgeving, de verwerking van meldingen en klachten ingediend via het Interne Klachtenafhandelingsysteem op te schorten voor passagiers en chauffeurs die veelvuldig overduidelijk ongegronde meldingen of klachten indienen. Bij het beoordelen van de omstandigheden van de opschorting, houdt Bolt rekening met de volgende zaken:

(a) het totale aantal elementen met duidelijk illegale inhoud of duidelijk ongegronde meldingen of klachten die in één maand zijn ingediend;

(b) de evenredigheid tussen meldingen en klachten enerzijds en het totale aantal verstrekte informatie of ingediende meldingen in één maand anderzijds;

(c) de ernst van het misbruik van de meldings- en actiemechanismen; en

(d) in voorkomend geval, het voornemen van de klager om duidelijk ongegronde klachten in te dienen.

7. Goede praktijken bij gebruik van de Bolt app

7.1 Aangezien Bolt geen dienstverlener of bemiddelaar van de vervoersdiensten is, zullen eventuele problemen met gebreken of kwaliteit van de vervoersdiensten worden opgelost in overeenstemming met de regels en voorschriften van de dienstverlener van de vervoersdienst of de desbetreffende overheidsinstantie.

7.2 Wij vragen om een feedbackformulier in te vullen in de Bolt app. Dit stelt ons in staat om suggesties te doen aan de Dienstverleners om de kwaliteit van hun diensten te verbeteren.

7.3 Wij verwachten dat u de Bolt app in goed vertrouwen gebruikt en respectvol omgaat met de Dienstverleners die hun diensten via de Bolt app aanbieden. We willen dat iedereen veilige, soepele en bevredigende ervaringen heeft met Bolt. Om een duidelijke verwachting te scheppen over hoe je ons kunt helpen die omgeving te creëren, bieden we een lijst van marktplaats gedragsrichtlijnen aan die beschikbaar is door deze link te volgen:

<https://bolt.eu/en/legal/marketplace-guidelines-terms/> (de "**Gedragsrichtlijnen voor de Marktplaats**"). Door deze richtlijnen op te volgen, helpt u ons om Dienstverleners veilig en tevreden te houden en voor u op de weg te houden.

Door de integriteit van onze markt te beschermen, zorgen wij ervoor dat de Dienstverleners hun diensten in een veilige en productieve omgeving kunnen verlenen, de passagiers snelle en goede diensten ontvangen en de Bolt-markt op duurzame wijze kan blijven functioneren.

Dit zijn eenvoudige vuistregels die passagiers moeten volgen:

- Wees altijd vriendelijk tegen uw chauffeur en respecteer hun auto;
- Probeer uw rit niet te annuleren tenzij het absoluut noodzakelijk is, het zal u meer tijd kosten om te geraken waar u naartoe gaat, en het verspilt de tijd van de chauffeur;
- Kom altijd opdagen voor uw rit. Kijk uit naar de chauffeur die aankomt, en laat hem niet te lang wachten.

Het consequent niet naleven van een van de bovenstaande normen is rechtstreeks schadelijk voor de integriteit van de Bolt-marktplaats en is voldoende voor een waarschuwing of opschorting van de mogelijkheid om het Bolt-platform gedurende zes maanden te gebruiken.

Onverminderd enig ander rechtsmiddel dat Bolt ter beschikking staat onder deze Algemene Voorwaarden en onze Gedragsrichtlijnen voor de marktplaats, behoudt Bolt zich het recht voor om uw account te sluiten als u de voorwaarden in deze Algemene Voorwaarden of in de Gedragsrichtlijnen voor de Marktplaats hebt geschonden of als uw activiteiten kwaadwillig zijn (d.w.z. het achterhouden van betaling voor de levering van de vervoersdienst, fraude, gebrek aan respect jegens de chauffeurs, enz.) In deze gevallen kan uw Bolt app account zonder voorafgaande kennisgeving worden ingetrokken.

7.4 Bolt zal alles in het werk stellen om ervoor te zorgen dat alleen integere Dienstverleners met respect voor hun beroep en passagiers de Bolt app gebruiken. Bolt zal enkel Dienstverleners en chauffeurs aanbieden die het recht hebben om vervoersdiensten aan te bieden in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving. Wij zijn echter niet in de positie om te garanderen dat iedere chauffeur en Dienstverlener van vervoersdiensten, gelokaliseerd door de Bolt app, te allen tijde voldoet aan voornoemde criteria. Indien u een bezwaarlijke vervoersdienst ervaart, kunt u dit melden aan het bedrijf dat verantwoordelijk is voor de dienst, een toezichthoudende instantie of onze klantenservice.

7.5 Om de veiligheid van het Bolt-platform voor alle gebruikers te waarborgen, kan Bolt de passagier vragen om zijn/haar identiteit te verifiëren. Indien Bolt niet in staat is om de identiteit van de passagier te verifiëren, kunnen de diensten die beschikbaar zijn voor de passagier via de Bolt-applicatie worden opgeschort totdat het verificatieproces correct is afgerond.

8. Wijzigingen van de Algemene Voorwaarden

8.1 Wij kunnen deze Algemene Voorwaarden van tijd tot tijd wijzigen. Wij zullen u binnen een redelijke termijn op de hoogte stellen van wijzigingen. U bent aan dergelijke wijzigingen gebonden zodra deze in de Bolt app en/of per e-mail aan u worden meegedeeld, maar als u het niet eens bent met deze wijzigingen, staat het u vrij uw account af te sluiten.

Wij kunnen deze Algemene Voorwaarden of enige van onze rechten of verplichtingen daarin toewijzen, uitbesteden of overdragen, geheel of gedeeltelijk, zonder uw voorafgaande

toestemming, mits dit niet leidt tot een vermindering van de rechten waarop u krachtens deze Algemene Voorwaarden of de wet aanspraak kunt maken. U mag deze Algemene Voorwaarden of enige rechten of verplichtingen daarin, geheel of gedeeltelijk, niet toewijzen, uitbesteden of overdragen, aangezien uw gebruik van de Bolt app persoonlijk is, tenzij anders overeengekomen.

9. Privacy

De privacy van de passagier is erg belangrijk voor Bolt. Lees het Privacybeleid van Bolt (<https://bolt.eu/pt-pt/legal/pt/privacy-for-riders/>) om te weten te komen hoe Bolt de informatie van de passagier verzamelt, gebruikt en deelt.

10. Slotbepalingen

Voor zover wettelijk afdwingbaar, zullen de Algemene Voorwaarden worden beheerst door en geïnterpreteerd en ten uitvoer gelegd in overeenstemming met de wetten van de Republiek Estland. Indien de respectieve geschillen die voortvloeien uit de Algemene Voorwaarden of Overeenkomst niet konden worden opgelost door de onderhandelingen, dan zal het geschil definitief worden beslecht voor de bevoegde rechtbanken van de woonplaats van de passagier. Indien een bepaling van de Algemene Voorwaarden als onafdwingbaar wordt beschouwd, zullen de partijen de betreffende bepaling vervangen door een afdwingbare bepaling die de bedoeling en het economische effect van de betreffende bepaling benadert.

DOOR DEZE ALGEMENE VOORWAARDEN TE AANVAARDEN, GAAT U ERMEE AKKOORD GEBONDEN TE ZIJN AAN DEZE ALGEMENE VOORWAARDEN