

A jelen Általános Szerződési Feltételek hatálybalépésének időpontja: 2025.03.17.

Általános Szerződési Feltételek magyarországi utasok számára

A jelen Általános Szerződési Feltételek meghatározzák a Bolt Platform és a Bolt App - az utasokat a Közlekedési Szolgáltatókkal és a sofőrökkel összekötő, a városokban való hatékonyabb közlekedést segítő technológia - használatára vonatkozó és irányadó feltételeket. A Bolt App használatához Önnek el kell fogadnia az alábbiakban meghatározott feltételeket. A Bolt felhasználói fiók regisztrációjával vagy az utazás telefonos diszpécseren keresztül megrendelésével a felhasználók kijelentik, hogy elolvasták, megértették és elfogadták a jelen Általános Szerződési Feltételeket.

1. Fogalommeghatározások

1.1. Bolt Hungary (más néven "mi", "miénk" vagy "minket") - Bolt HTX Kft, a magyarországi törvények szerint bejegyzett és működő taxis diszpécser társaság, cégjegyzékszám: 25715196-2-41, székhely: 1027 Budapest, Magyarország, Kacska utca 15-23.

1.2. Bolt HQ - Bolt Operations OÜ (Vana-Lõuna tn 15, Tallinn 10134, Észtország, Harju megye 10135, Észtország) és annak kapcsol vállalkozásai és együttműködő partnerei.

1.3. Bolt Szolgáltatások - az Ön számára nyújtott szolgáltatások, beleértve a Bolt App, a Bolt Platform, az Alkalmazáson Belüli Fizetés biztosítása és karbantartása, az ügyfélszolgálat, a Személyszállítási Szolgáltató/Sofőr és az Utas közötti kommunikáció és egyéb hasonló szolgáltatások.

1.4. Bolt App - egy okostelefonos alkalmazás, amellyel az utasok megrendelhetik és igénybe vehetik a személyszállítási szolgáltatásokat.

1.5. Bolt Platform - az utasokat a személyszállítási szolgáltatókkal összekötő technológia, amely segít a városokban való hatékonyabb közlekedésben.

1.6. Sofőr - az a személy, aki rendelkezik az összes szükséges engedéllyel, és a Bolt Platformot a Személyszállítási Szolgáltató nevében használja a személyszállítási szolgáltatások nyújtásához.

1.7. Utas (más néven "Ön" vagy "Önnek") - a Bolt App használatával vagy telefonos diszpécseren keresztül személyszállítási szolgáltatást igénylő személy.

1.8. Viteldíj - az a díj, amelyet az Utas köteles megfizetni a Személyszállítási Szolgáltatónak a személyszállítási szolgáltatás nyújtásáért, a vonatkozó jogszabályok által időről időre előírt és/vagy alkalmazandó taxitarifa és a hivatalos taxaméter alapján (ahol a törvény előírja). A Személyszállítási Szolgáltató kizárólagos felelőssége, hogy az Utasnak a vonatkozó jogszabályok által előírt helyes Viteldíjat számítsa fel.

1.9. Alkalmazáson Belüli Fizetés - bankkártyás, telefonszámlás fizetés és egyéb fizetési módok, amelyeket az Utas a Bolt App-on keresztül használ a személyszállítási szolgáltatások kifizetésére.

1.10. Borralaló - az Utas által a kifizetett Viteldíjon felül, saját belátása szerint felajánlott juttatás.

1.11. Személyszállítási Szolgáltató - az a társaság/egyéni vállalkozó, amely rendelkezik az összes szükséges engedéllyel (beleértve, de nem kizárólagosan a taxiengedélyeket), és a Bolt Platformon keresztül személyszállítási szolgáltatásokat és adott esetben egyéb, külön feltételek által szabályozott szolgáltatásokat nyújt.

2. A Bolt App használata vagy rendelés a telefonos diszpécseren keresztül

2.1. A Bolt Hungary, mint engedéllyel rendelkező taxidiszpécser társaság, a Bolt App-on és

telefonos diszpécseren keresztül nyújt diszpécsterszolgáltatást, amely lehetővé teszi az utasok és a Személyszállítási Szolgáltatók közötti személyszállítási szolgáltatás igények közvetítését. A személyszállítási szolgáltatásokat kizárólag a Személyszállítási Szolgáltatók nyújtják (Önnel kötött) személyszállítási szerződés alapján. A Szállítási Szolgáltatók és a nevükben eljáró Sofőrök (ha van ilyen) független alapon, gazdasági és szakmai szolgáltatóként nyújtanak szállítási szolgáltatásokat. Sem a Bolt Hungary, sem a Bolt HQ nem nyújt személyszállítási szolgáltatást, és nem vállal felelősséget az Utas (Ön) és a Személyszállítási Szolgáltató között létrejött szerződés teljesítéséért. A fogyasztói jogokból, jogi kötelezettségekből vagy a szállítási szolgáltatások nyújtására vonatkozó jogszabályokból eredő vitás kérdéseket Ön és a Személyszállítási Szolgáltatók, illetve a nevükben eljáró Sofőrök között rendeződnek.

2.2. A Személyszállítási Szolgáltatókra és az általuk megbízott Sofőrökre (ha van ilyen), valamint a személyszállítási szolgáltatásukra vonatkozó adatok elérhetők a Bolt App-ban, és az utazásokról készült összesítők a felhasználó profiljában megadott e-mail címre kerülnek kiküldésre. Amennyiben az Utas vagy az Utas nevében szolgáltatásokat igénybe vevő személy számlát igényel, azt az adott fuvar végén közvetlenül a Sofőrtől kell kérnie.

2.3. Az Utas (Ön) a személyszállítási szolgáltatás nyújtására vonatkozó szerződést a Személyszállítási Szolgáltatóval köti meg, amint a Személyszállítási Szolgáltató elfogadja az utazási kérelmet. Az adott fuvar helyszínén elérhető fizetési lehetőségektől függően Ön dönthet arról, hogy közvetlenül a Személyszállító Szolgáltatónak fizet (készpénzben vagy POS terminálon keresztül), vagy az Alkalmazáson Belüli Fizetést használja. A díjak – amennyiben a jogszabályok előírják – tartalmazzák az alkalmazandó adókat. A díjak tartalmazhatnak többek között egyéb alkalmazandó költségeket, útdíjakat és/vagy pótdíjakat, például foglalási vagy lemondási díjat, önkormányzati útdíjakat, repülőtéri pótdíjakat, valamint osztott fizetések feldolgozási díjait a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően. Ön dönthet úgy is, hogy borravalót ad a Személyszállítási Szolgáltatónak közvetlenül vagy az Alkalmazáson Belüli Fizetés használatával. Fenntartjuk a jogot, hogy saját belátásunk szerint korlátozzuk a borravaló maximális összegét.

2.4. A Bolt App használatához a mobilalkalmazás telepítése, egy Bolt felhasználói fiók regisztrálása és a jelen Általános Szerződési Feltételek elfogadása szükséges. A Bolt App telepítése során az Utas mobilszámát összekapcsoljuk a megfelelő Bolt felhasználói fiókkal, és hozzáadjuk az adatbázisunkhoz. Ha Ön már nem használja a mobilszámát, hét (7) napon belül értesítenie kell minket, hogy anonimizálhassuk a fiókadatát. Ha Ön nem értesít minket a mobilszámának megváltozásáról, a mobilszolgáltatója hozzárendelheti korábbi mobilszámát egy másik személyhez, aki később hozzáférhet az Ön adataihoz a Bolt App használata során. Abban az esetben, ha az Ön tudomására jut, hogy a mobilszámát egy másik személynek adták ki, joga van kérni a Bolt felhasználói fiókjának törlését.

2.5. A mobilkészülék gyártói utasításokkal ellentétes módosítása, például rootolás, jailbreakelés vagy a hardver vagy operációs rendszer szintű változtatások, sebezhetővé tehetik az eszközt mobilbiztonsági fenyegetésekkel szemben. Ön tudomásul veszi, hogy sem a Bolt Hungary, sem a Bolt HQ nem vállal felelősséget az ilyen módosított eszköz használatából eredő veszteségekért, és sem a Bolt Hungary, sem Bolt HQ nem köteles támogatást nyújtani az ilyen eszközök használatához.

2.6. Ön nem indíthat, és más személynek sem engedélyezheti olyan programok vagy szkriptek futtatását, amelyek célja a Bolt mobilalkalmazásainak és/vagy weboldalainak vagy azok adatainak bármely részének adatkinyerése, indexelése, feltérképezése vagy egyéb adatbányászati tevékenység végzése.

2.7. A Bolt App-hoz való hozzáféréshez – beleértve ezen Általános Szerződési Feltételek elfogadását – Önnek legalább 18 évesnek kell lennie. Emellett biztosítania kell, hogy az Ön

nevében a Bolt App-on keresztül személyszállítási szolgáltatásokat igénybe vevő személyek is legalább 18 évesek legyenek. A Személyszállítási Szolgáltató jogosult vagy köteles megtagadni a vonatkozó jogszabályok alapján a személyszállítási szolgáltatás nyújtását az Utas vagy az Utas nevében szolgáltatást igénybevevő bármely személy számára, amennyiben az nem tudja igazolni, hogy betöltötte a 18. életévét.

2.8. A Bolt Platform biztonságának biztosítása érdekében az utasok nem szállíthatnak Tiltott tárgyakat a Bolt App használata során, kivéve, ha a vonatkozó jogszabályok másként rendelkeznek. A Személyszállítási Szolgáltató megtagadhatja a személyszállítási szolgáltatás nyújtását a Tiltott tárgyak jogosulatlan birtokosaitól. A Bolt szolgáltatás nyújtása az Utas vagy bármely olyan személy számára, akinek az Utas megrendelést adott, bármikor megszüntethető, ha a megrendelés nem felel meg az ebben a bekezdésben említett tilalomnak és a vonatkozó jogszabályoknak. Ezen túlmenően a Tiltott tárgyak bármilyen jogosulatlan használata bejelentésre kerülhet a hatóságoknál. A Tiltott tételek közé tartoznak többek között a következők:

2.8.1. lőfegyverek és alkatrészeik, lőszer, közelharc fegyverek és egyéb, kifejezetten támadásra és védekezésre tervezett tárgyak (pl. bokszer, szúrókés);

2.8.2. gyúlékony, éghető, robbanásveszélyes és radioaktív vagy más ionizáló anyagok, lőszer, gázok, fertőző, mérgező vagy maró anyagok, amelyek jellegüknél fogva veszélyt jelenthetnek a környezetre;

2.8.3. kábítószer és egyéb pszichotróp anyagok, amelyek a jogszabályoknak megfelelően különleges ellenőrzés alá tartoznak;

2.8.4. bárminemű egyéb tárgyak, amelyeket a törvény nem engedélyez szállítani, valamint olyan tárgyak, amelyek szállítása további engedély, jóváhagyás és engedély nélkül nem lehetséges.

2.9. Amennyiben az Utas által a Bolt Platformon folytatott tevékenységek vagy a Bolt Hungary, a Bolt HQ és/vagy a Bolt Platform számára megadott információk az alkalmazandó jogszabályok alapján jogellenes tartalomnak minősülnek, vagy egyéb módon ellentétesek a jelen Általános Szerződési Feltételekkel, megfelelő intézkedések hozhatók, ideértve jogot add:

2.9.1. eltávolításra, a hozzáférés letiltására, vagy az ilyen tartalmak lefokozására,

2.9.2. felfüggesztésre, megszüntetésre vagy az Önt megillető pénzügyi kifizetések korlátozására

2.9.3. felfüggesztésre vagy a Bolt szolgáltatást részben vagy egészben való megszüntetésére, és

2.9.4. felfüggesztésre vagy az Ön Bolt felhasználói fiókjának bezárására.

3. Promóciós kódok

3.1. A Bolt Hungary promóciós kódokat küldhet Önnek, promóciónkénti alapon. Ezek nem biztosítanak a Viteldíjakra vonatkozó kedvezményeket. A promóciós kódot a fuvar befejezésekor történő fizetésre, vagy egyéb, a személyszállítási szolgáltatáshoz és/vagy harmadik fél szolgáltatásaihoz kapcsolódó funkciók vagy előnyök kifizetésére lehet felhasználni, és az adott promóciós kódhoz tartozó további feltételek vonatkoznak rá. A promóciós kód lejárat dátuma az alkalmazásban jelenik meg, miután a promóciós kódot hozzárendelte a fiókjához. A promóciós kódok használatával, amelyeket időről időre biztosítunk, Ön felhatalmazza a Bolt Hungary-t, hogy részben vagy teljes mértékben teljesítse a személyszállítási szolgáltatónak való fizetési kötelezettségét az Ön nevében. Azonban a Személyszállítási Szolgáltató fizetendő teljes Viteldíj, amelyet a vonatkozó jogszabályok és a taxióra határoz meg, változatlan marad a promóciós kódok használatával, beleértve az ajánlások esetét is.

3.2. Ha az Ön fuvarja meghaladja a promóciós kód által biztosított összeget, a különbözet automatikusan levonásra kerül az Ön fiókjához tartozó fizetési módon. Hasonlóképpen, a promóciós kód összege csak egy fuvarra vonatkozik, és nem vihető át a következő fuvarra, ezért elvész. Egy fuvarra csak egy promóciós kód alkalmazható.

3.3. A Bolt Hungary fenntartja magának a jogot, hogy bármikor, bármilyen okból törölje a promóciós kódot. Ez magában foglalja, de nem korlátozódik azokra az esetekre, amikor a promóciós kódokat jogellenes vagy csalárd módon használták fel, tévesen adták ki, és lejártak.

4. Alkalmazáson belüli fizetés

4.1. Az adott fuvar helyszínén elérhető fizetési lehetőségek függvényében az Utas a személyszállítási szolgáltatások ellenértékét bankkártyával, telefonszámlás fizetés vagy egyéb, a Bolt Appban elérhető fizetési módokkal (pl. Bolt Business stb.) egyenlítheti ki. Az alkalmazáson belüli fizetési szolgáltatás nyújtásával, a Személyszállítási Szolgáltatók felhatalmazása alapján a Személyszállítási Szolgáltató és az Utas közötti szerződések megkötésének közvetítésére, az Utastól érkező kifizetések elfogadására és a Személyszállítási Szolgáltató felé történő továbbítására kerül sor. Az Ön Személyszállítási Szolgáltató felé fennálló kötelezettsége teljesítettnek minősül, amikor a pénzeszközök kijelölt bankszámlára történő átutalására vonatkozó fizetési megbízást megadja. Ön, mint az Utas felelős a fizetésért, valamint annak biztosításáért, hogy a szükséges fedezet rendelkezésre álljon.

4.2. Ön dönthet úgy, hogy borralalót ad a Személyszállítási Szolgáltatónak az Alkalmazáson Belüli Fizetési szolgáltatás használatával. Borralaló az Ön számára elérhető fizetési módokkal adható. Az Ön részére nem kerül felszámításra jutalék a Borralaló közvetítéséért, és a Borralaló teljes összegét – kivéve az adók, amennyiben alkalmazandó – továbbításra kerül a Szállítási Szolgáltatónak. A Borralaló visszatartásra kerülhet, ha annak kifizetése csalásnak, jogellenesnek, egyéb célra történő felhasználásnak tűnik, mint amit a szolgáltatásért adott borralalóként szántak, vagy ha az ellentétes ezen Általános Szerződési Feltételekkel.

4.3. Az alkalmazáson belüli fizetéskor az Ön befizetései beérkeznek és továbbításra kerülnek a Szállítási Szolgáltatónak. Ön a fizetési mód ellenőrzéséhez további adatok megadására kérhető.

4.4. Az Alkalmazáson Belüli Fizetéssel történő személyszállító szolgáltatások kifizetésekor sem a Bolt Hungary, sem a Bolt HQ nem vállal felelősséget a harmadik fél által felszámított díjakért (például mobil szolgáltatók vagy banki díjak). Ezek a szolgáltatók további díjat számíthatnak fel Önnek, amikor a fizetéseket az Alkalmazáson Belüli Fizetéshez kapcsolódóan feldolgozzák. Sem a Bolt Hungary, sem a Bolt HQ nem vállal felelősséget az ilyen díjakért, és bárminemű és minden felelősséget kizár. A fizetési módja további feltételeknek is alávetendő, amelyeket az alkalmazandó harmadik fél fizetési szolgáltató ír elő; kérjük, hogy használat előtt olvassa el ezeket a feltételeket.

4.5. Az Utas támogatást kap az Alkalmazáson Belüli Fizetéssel (In-App Payment) kapcsolatos működési problémák esetén. Az Alkalmazáson Belüli Fizetéssel kapcsolatos vitás ügyek rendezése ügyfélszolgálatunkon keresztül történik. Fizetéssel kapcsolatos segítségnyújtás érdekében kérjük, lépjen kapcsolatba velünk a hungary@bolt.eu e-mail címen. Az e-mailben vagy a Bolt App-on keresztül benyújtott megkeresésekre törekszünk a lehető legrövidebb időn belül, jellemzően egy munkanapon belül válaszolni. Az Alkalmazáson Belüli Fizetéssel kapcsolatos panaszokat és kérelmeket két munkanapon belül feldolgozzuk. A jelen dokumentumban meghatározott feldolgozási határidők ellenére sem a Bolt Hungary, sem a Bolt HQ nem vállal felelősséget az Ön panaszának tényleges feldolgozásában esetlegesen felmerülő késedelmekért.

4.6. Fix viteldíj. Lehetséges, hogy olyan utazási opciót ajánlanak Önnek, amely lehetővé teszi,

hogy a Szállítási Szolgáltató által nyújtott személyszállítási szolgáltatás egy adott esetére vonatkozóan rögzített viteldíjban állapodjon meg (azaz Fix viteldíj), amennyiben ezt a hatályos jogszabályok lehetővé teszik. A fix viteldíjat a Bolt App-on keresztül váltatóná válik az Utas számára, a fuvar igénylése előtt. A fix viteldíj nem alkalmazható, ha a fuvar során megváltoztatja az úticélt, ha a fuvar lényegesen hosszabb ideig tart, mint az előre becsült, forgalom vagy egyéb tényezők miatt, vagy ha váratlan körülmények lépnek fel, amelyek lényegesen befolyásolják a fuvar jellemzőit (például olyan útvonal használata, ahol díjak alkalmazandók).

4.7. Becsült viteldíj. A becsült viteldíj kiszámításra kerül, és a Bolt App-on keresztül láthatóvá válik az Utas számára, mielőtt az utas kérné a fuvart. A végleges Viteldíjat a hivatalos taxaméter alapján kerül kiszámításra.

4.8. Jóváhagyási zárolás. Az előzetes zárolt összeg (a viteldíj becsülésének maximális összege) egy ideiglenes kártyaellenőrzés, amely biztosítja, hogy az Ön Bolt fiókjához használt fizetési kártya érvényes. Ez nem kerül levonásra az Ön bankszámlájáról, hanem rövid időre zárolásra kerül, majd feloldásra kerül a kártyát kibocsátó bank által.

4.9. Az Általános Szerződési Feltételek elfogadásával Ön kijelenti és garantálja, hogy gondosan áttanulmányozta, megértette és elfogadja a Bolt Balance Általános Szerződési Feltételeit.

4.10. Amikor a Bolt Business fizetési módot használja, a szolgáltatások díját (beleértve a várakozási időt, útdíjakat és/vagy felárakat, például foglalási díjat, önkormányzati útdíjakat, repülőtéri felárakat, feldolgozási díjakat a részletezett fizetésekkel kapcsolatban, lemondási díjakat) a harmadik fél fizeti, aki engedélyezte Önnek a Bolt Business fizetési módot. Minden egyéb alkalmazandó díj, mint például károk, büntetések vagy egyéb díjak, amelyek az Általános Szerződési Feltételekben szerepelnek, esetében Ön és a harmadik fél egyetemlegesen felelősek, ami azt jelenti, hogy Önnek vagy a harmadik félnek kell megfizetni, vagy mindketten részben felelősek lehetnek ezekért a díjakért. A harmadik fél ugyanazokkal a jogokkal rendelkezik, mint Ön az Általános Szerződési Feltételek alapján a díjak kiszabásával kapcsolatban: a szolgáltatások számláját vagy bizonylatát a harmadik fél kapja meg, az esetleges visszatérítéssel (ha alkalmazandó), a harmadik fél panaszt emelhet és információt kérhet a kiszabott díjakkal és a Bolt Business fizetési mód alatt használt szolgáltatásokkal kapcsolatban.

5. Szállítási szolgáltatások megrendelése és lemondása

5.1. Ha Ön megrendel egy személyszállítási szolgáltatást, és a Személyszállítási Szolgáltató beleegyezett a szolgáltatás nyújtásába, akkor a személyszállítási szolgáltatás megrendeltnek minősül.

5.2. Miután egy Személyszállítási Szolgáltató vagy a nevében eljáró Sofőr (ha van ilyen) megerősíti, hogy elvégzi az Ön fuvarját, Ön külön megállapodást köt a Szállítási Szolgáltatóval a szállítási szolgáltatások nyújtására, az Ön és a Személyszállítási Szolgáltató közötti megállapodás szerinti feltételekkel. Sem a Bolt Hungary, sem a Bolt HQ nem nyújt személyszállítási szolgáltatásokat, és nem részesei a vonatkozó Személyszállítási Szolgáltatóval kötött megállapodásnak.

5.3. A megrendelt személyszállítási szolgáltatás lemondása akkor következik be, ha a Személyszállítási Szolgáltató vagy a nevében eljáró Sofőr (ha van ilyen) elfogadta az Ön kérését, és Ön ezt követően elutasítja, lemondja vagy visszautasítja a személyszállítási szolgáltatást. Ha a személyszállítási szolgáltatási igényt egy bizonyos időn túl mondja le, Önnek a rendelés időpontjában a Bolt App-ban meghatározott összegű lemondási díjat kell fizetnie.

5.4. Ha Ön több egymást követő alkalommal lemond egy személyszállítási szolgáltatás kérését

24 órán belül, a Bolt felhasználói fiókja ideiglenesen letiltásra kerül figyelmeztetés céljából. Több ilyen figyelmeztetés után a Bolt felhasználói fiókja hosszabb időre felfüggesztésre kerülhet (pl. 6 hónap). Ezt követően kérvényezheti a Bolt felhasználói fiók újraaktiválását, és a kérelmét mi felülvizsgáljuk.

5.5. Ha a Személyszállítási Szolgáltató vagy a nevében eljáró Sofőr (ha van ilyen) értesíti az Utast a jármű célállomásra való érkezéséről, és az Utas vagy azok a személyek, akik számára a személyszállítást megrendelték, nem érkeznek meg a járműhöz a Bolt App-ban meghatározott időn belül, a kérés lemondottnak minősül. Előfordulhat, hogy a Személyszállítási Szolgáltató vagy a nevében eljáró Sofőr (ha van ilyen) úgy dönt, hogy lemondja az Ön rendelését, kérjük, vegye figyelembe, hogy sem a Bolt Hungary, sem a Bolt HQ nem vállal felelősséget az ilyen helyzetekért.

5.6. Amint a Személyszállítási Szolgáltató vagy a nevében eljáró Sofőr (ha van ilyen) megérkezik, és értesítést küld Önnek arról, hogy megérkezett, a Bolt App megkezdheti a Díj felszámítását a várakozási idő alapján, a Bolt App-ban meghatározott díjszabás szerint.

5.7. Amennyiben Ön szállítási szolgáltatást vesz igénybe, és kárt okoz a Személyszállítási Szolgáltató járművében vagy annak berendezésében (többek között a jármű beszennyezésével, foltok keletkezésével vagy kellemetlen szag okozásával), a Személyszállítási Szolgáltató jogosult 30.000 forint összegű kártérítés megfizetését követelni, valamint a kártérítést meghaladó károk megtérítését igényelni. Amennyiben Ön nem fizeti meg a kártérítést és/vagy nem téríti meg a keletkezett kárt, a követelések érvényesítésére a Személyszállítási Szolgáltató nevében eljárva is sor kerülhet.

5.8. Annak érdekében, hogy mindenki számára biztonságos és megbízható legyen a Bolt Platform, intézkedéseket tehetünk Önnel szemben, például 6 hónapra felfüggesztésre kerülhet a Bolt Platform használata a Marketplace Magatartási Irányelvek az Utasoknak alapján. A Bolt App használatával vagy telefonos diszpécseren keresztül rendeléssel Ön megerősíti, hogy elolvasta a Marketplace Magatartási Irányelveket az Utasoknak, és elfogadja, hogy betartja azokat.

5.9. Előfordulhat, hogy a Bolt App egy bizonyos kategóriájú utat javasol Önnek. A javaslatok fő szempontjai a fuvar ára, a jármű várható érkezési ideje és az Ön korábbi kategóriaválasztási szokásai. Ön nem köteles megrendelni az Önnek javasolt kategóriából a fuvar.

6. Licenc a Bolt App használatára

6.1. Amennyiben Ön betartja ezeket az Általános Szerződési Feltételeket, Ön jogosult arra, hogy díjmentesen, visszavonható, nem kizárólagos jogon használja a Bolt App-ot az Általános Szerződési Feltételek, az Adatvédelmi Nyilatkozat és az alkalmazás-áruház vonatkozó feltételei szerint. Nem ruházhatja át, és nem adhatja tovább az alkalmazás használatának jogát. Ha az alkalmazás használatára vonatkozó joga törlésre kerül, akkor a hozzá tartozó nem kizárólagos jogosultság is törlésre kerül.

7. Felelősség

7.1. Mivel a Bolt App egy informatikai szolgáltatás (kommunikációs eszköz) az Utasok és a Szállítási Szolgáltatók között, sem a Bolt Hungary, sem a Bolt HQ nem tudja garantálni, vagy vállalni a felelősséget a személyszállítási szolgáltatások minőségéért vagy azok hiánytalanságáért. Mivel a Bolt App használata a személyszállítási szolgáltatások kérésére a Személyszállítási Szolgáltatók vagy a nevükben eljáró Sofőrök (ha van ilyen) viselkedésétől függ, sem a Bolt Hungary, sem a Bolt HQ nem vállal felelősséget, és nem garantálja, hogy az Ön személyszállítási szolgáltatásra vonatkozó kérései mindig elfogadásra kerülnek a Személyszállítási Szolgáltatók által..

7.2. A Bolt App a személyszállítási szolgáltatások nyújtásának megszervezésére szolgál.

7.3. A fogyasztó visszatérítéshez való joga nem vonatkozik a Bolt App megrendelésekre. A visszatérítés kérése a Személyszállítási Szolgáltatótól nem menti fel. Önt attól a szerződéstől, amelynek keretében a személyszállítási szolgáltatás nyújtását megrendelte.

7.4. A Bolt App "ahogy van" és "ahogy elérhető" alapon áll rendelkezésre. Sem a Bolt Hungary, sem a Bolt HQ nem szavatolja, nem garantálja vagy vállal biztosítékot arra, hogy a Bolt App elérhetősége megszakítás nélküli vagy hibamentes lesz. Szoftverhibák esetén a Bolt HQ igyekszik azokat a lehető leghamarabb kijavítani, de kérjük, vegye figyelembe, hogy a Bolt App működése időszakos technikai hibák miatt korlátozódhat, és nem garantálható, hogy a Bolt App minden körülmények között működni fog, például egy nyilvános vészhelyzet szolgáltatáskimaradást okozhat.

7.5. Sem a Bolt Hungary, sem a Bolt HQ, sem képviselőik, igazgatóik és alkalmazottaik nem felelnek semmilyen veszteségért vagy kárért, amely a Bolt App használatából vagy a Bolt App-on keresztül megrendelt utazásból ered, beleértve, de nem kizárólagosan:

7.5.1. bármilyen közvetlen vagy közvetett vagyoni kár vagy pénzübeli veszteség;

7.5.2. nyereségkiesés;

7.5.3. az üzlet, a szerződések, a kapcsolatok, a jó hírnév, a jó hírnév elvesztése, valamint az üzlet megszakításából eredő bármely veszteség;

7.5.4. az adatok elvesztése vagy pontatlansága; és

7.5.5. bármilyen más típusú veszteség vagy kár.

7.6. A Bolt Hungary vagy a Bolt HQ pénzügyi felelőssége a jelen Általános Szerződési Feltételek megszégésével kapcsolatban 20.000 (húszezer) forintba korlátozódik. Kártérítést csak akkor követelhet, ha a Bolt Hungary vagy a Bolt HQ szándékosan megszegte ezen Általános Szerződési Feltételeket. Sem a Bolt Hungary, sem a Bolt HQ nem vállal felelősséget (i) a Személyszállítási Szolgáltató vagy annak képviseletében eljáró Sofőr (ha van ilyen) cselekedeteiért vagy mulasztásaiért, valamint (ii) a Személyszállítási Szolgáltató vagy annak képviseletében eljáró Sofőr (ha van ilyen) által az utasoknak okozott károkért.

7.7. Ön vállalja, hogy teljes mértékben kártalanítja és mentesíti a Bolt Hungary-t és/vagy a Bolt HQ-t, azok kapcsolt vállalkozásait, képviselőit, alkalmazottait és igazgatóit minden olyan követelés vagy veszteség (beleértve a felelősséget, károkat, költségeket és bármilyen természetű kiadásokat) alól, amelyet a Bolt App Ön általi használata miatt elszenvednek (beleértve a Bolt App használata révén szerzett utazásokat).

7.8. A Bolt App használata azonnal megszüntethető, ha megszegi ezen Általános Szerződési Feltételeket, vagy ha azt szükségesnek tartjuk a Bolt Hungary és/vagy a Bolt HQ integritásának, illetve a Személyszállítási Szolgáltatók vagy a képviseletükben eljáró Sofőrök (ha van ilyen) biztonságának védelme érdekében.

7.9. Ha bármilyen értesítést vagy panaszt szeretne benyújtani, vagy támogatási szolgáltatásokra van szüksége, kérjük, küldje el azt a Bolt App-ban, vagy lépjen kapcsolatba a következő címen: hungary@bolt.eu. Minden tőlünk telhetőt megteszünk, hogy két munkanapon belül válaszoljunk a megkeresésekre vagy megoldjuk a panaszokat. Jogunkban áll ésszerű időre és előzetes figyelmeztetés után felfüggeszteni az olyan Utasok által benyújtott értesítések és panaszok feldolgozását, akik gyakran nyújtanak be nyilvánvalóan megalapozatlan értesítéseket vagy panaszokat. A felfüggesztés körülményeinek értékelése során a következőket vesszük figyelembe:

7.1.1. az egy hónapon belül benyújtott, nyilvánvalóan jogellenes tartalmú vagy nyilvánvalóan megalapozatlan bejelentések vagy panaszok abszolút száma;

7.1.2. az értesítések és panaszok relatív aránya az egy hónapon belül benyújtott információk vagy értesítések teljes számához viszonyítva;

7.1.3. az értesítési mechanizmusokkal való visszaélés súlyossága; és
7.1.4. (adott esetben) a panaszos szándéka a nyilvánvalóan megalapozatlan panaszok benyújtására.

8. Bolt App használatának jó gyakorlatai

8.1. A személyszállítási szolgáltatások hiányosságával vagy minőségével kapcsolatos problémákat a Személyszállítási Szolgáltató vagy amennyiben alkalmazandó az illetékes hatóság szabályai és előírásai szerint lesz rendezve.

8.2. Előfordulhat, hogy a Bolt App-ban egy visszajelzési űrlap kitöltésére kéri Önt. Ez lehetővé teszi számunkra, hogy javaslatokat tegyünk a Személyszállítási Szolgáltatóknak a szolgáltatás minőségének javítására.

8.3. Elvárjuk, hogy Ön jóhiszeműen használja a Bolt Appot, és tisztelje a szolgáltatásait a Bolt App-on keresztül kínáló Személyszállítási Szolgáltatókat és a nevükben eljáró Sofőröket (ha van ilyen). A jelen Általános Szerződési Feltételek és a Marketplace Magatartási Irányelvek az Utasoknak alapján Önnel szemben történő fellépésre vonatkozó egyéb jogainkon túlmenően fenntartjuk a jogot, hogy megszüntessük az Ön Bolt felhasználói fiókját, ha Ön megsértette a jelen Általános Szerződési Feltételeket, vagy ha az Ön tevékenysége rosszhiszemű, pl. a szállítási szolgáltatás nyújtásáért járó fizetés visszatartása, csalás, tisztelen magatartás a Szállítási Szolgáltatókkal szemben és a nevükben eljáró Sofőrökkel (ha van ilyen) stb. Ezekben az esetekben az Ön Bolt felhasználói fiókja előzetes értesítés nélkül megszüntethető.

8.4. A Bolt Hungary mindent megtesz annak érdekében, hogy csak olyan Személyszállítási Szolgáltatók és Sofőrök használják a Bolt App-ot, akik tisztességesek, és tisztelik a szakmájukat és az utasokat. Nem tudjuk azonban garantálni, hogy a Bolt App-ban elérhető minden egyes Személyszállítási Szolgáltató vagy Sofőr mindenkor megfelel a fent említett kritériumoknak és a törvény által előírt követelményeknek. Ha kifogásolható személyszállítási szolgáltatást tapasztal, kérjük, értesítse a szolgáltatásért felelős Személyszállítási Szolgáltatót vagy a nevében eljáró Sofőrt (ha van ilyen), a felügyeleti hatóságot vagy ügyfélszolgálatunkat. (Megjegyzés: Felhívjuk figyelmét, hogy telefonos diszpécser kizárólag a fuvar rendelést vesz fel de nem szolgál ügyfélszolgálatként. Ügyfélszolgálatunkat közvetlenül a Bolt App-ban vagy e-mailben érheti el).

8.5. Annak érdekében, hogy a minden felhasználó számára biztonságot nyújtson a Bolt Platform előfordulhat, hogy az Utasnak igazolnia kell személyazonosságát. Ha nem tudjuk ellenőrizni az Utas személyazonosságát, a Bolt szolgáltatásai az Utas számára az ellenőrzési folyamat befejezéséig felfüggeszthetők.

8.6. Az utas tudomásul veszi és vállalja, hogy teljes felelősséget vállal az elveszett tárgyakért. Előfordulhat, hogy az Utas az elveszett tárgyakat a Bolt Hungary irodáiban visszaszerezheti.

9. Adatvédelem

A Bolt App használatával Ön tudomásul veszi, hogy az Ön személyes adatai az elérhető Adatvédelmi nyilatkozatnak megfelelően kerülnek kezelésre.

10. Az Általános Szerződési Feltételek módosításai

Ha az Általános Szerződési Feltételekben lényeges módosítások történnek, akkor Önt e-mailben vagy a Bolt App értesítései útján értesítjük. Ha Ön továbbra is használja a Bolt App-ot, a Bolt Szolgáltatásokat, Ön elfogadja a módosításokat.

11. A Bolt App és a Bolt platform használatának időtartama és megszüntetése

11.1. A jelen Általános Szerződési Feltételek a Bolt felhasználói fiók regisztrációjával vagy a

Bolt Szolgáltatások igénybevételével lép hatályba, és mindaddig érvényben marad, amíg Ön vagy mi az itt meghatározott rendelkezésekkel összhangban fel nem mondjuk őket. Ha Ön már nem ért egyet a jelen Általános Szerződési Feltételekkel, azok bármely módosításával, illetve a Bolt App vagy a Bolt Platform bármely változásával vagy módosításával, akkor haladéktalanul fel kell hagynia a Bolt Platform használatával, a Bolt App eltávolításának segítségével. Ha törölni kívánja Bolt felhasználói fiókját, ezt díjmentesen megteheti a Bolt Appban benyújtott kérelemmel.

11.2. Abban az esetben, ha a Bolt felhasználói fiókját felfüggesztjük vagy bezárjuk, vagy ha Ön úgy dönt, hogy bezárja a Bolt felhasználói fiókját, a Bolt fenntartja a jogot, hogy törölje az Ön felhasználói adatait és a Bolt felhasználói fiókjához kapcsolódó bármely más információt. A megszüntetéssel Ön elveszíti a Bolt Platformhoz való hozzáférési és használati jogait, beleértve a Bolt felhasználói tartalmaihoz való hozzáférési jogait is.

11.3. A Bolt felhasználói fiókjának és a Bolt App-hoz és a Bolt Platformhoz való hozzáféréseinek megszüntetése nem mentesíti Önt a fennálló kötelezettségei alól, beleértve a jelen Általános Szerződési Feltételek alapján esedékes fizetéseket.

12. A Bolt Hungary elérhetőségei:

12.1. Bejegyzett cím: 1027 Budapest, Magyarország, Kacska utca 15-23;

12.2. E-mail: hungary@bolt.eu.

13. Az ellenőrző szervezetek elérhetőségei:

13.1. Budapest Főváros Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Felügyelőség,
Fogyasztókapcsolati Iroda; 1052 Budapest, Városház utca 7;

13.2. Nemzeti Közlekedési Hatóság; 1066 Budapest, Teréz krt. 62. e-mail: office@nkh.gov.hu
tel: +36 1 373 1400

13.3. BKK Zrt. Ügyfélszolgálat; 1075 Budapest, Rumbach Sebestyén utca 19-21. e-mail: bkk@bkk.hu, tel: +36 1 325 5255; +36 30 774 1000

14. Záró rendelkezések

14.1. A jelen Általános Szerződési Feltételek nem korlátozzák és nem zárják ki az Utasnak a vonatkozó jogszabályok alapján fennálló jogait. Az Utas megőrzi minden törvény által biztosított törvényes jogát, még akkor is, ha az jelen Általános Szerződési Feltételekben nem szerepel kifejezetten.

14.2. A jelen Általános Szerződési Feltételekre Magyarország törvényei az irányadók, és Magyarország törvényei szerint értelmezendők és érvényesítendők. Amennyiben a jelen Általános Szerződési Feltételekből eredő jogvita tárgyalásos úton nem rendezhető, akkor a jogvita az illetékes magyar bíróságok előtt kerül véglegesen rendezésre. Amennyiben a jelen Általános Szerződési Feltételek bármely rendelkezése végrehajthatatlannak minősül, a felek az érintett rendelkezést olyan végrehajtható rendelkezéssel helyettesítik, amely megközelíti az érintett rendelkezés szándékát és gazdasági hatását. A fordítások közötti eltérések vagy ellentmondások esetén az Általános Szerződési Feltételek Angol nyelvű változata az irányadó.