

# Términos y Condiciones para Pasajeros

Estos Términos y Condiciones Generales establecen los términos y condiciones que aplican y regulan el uso de la aplicación Bolt – tecnología que conecta pasajeros con Socios de Flota y Conductores Independientes (también denominados, conjuntamente como “**Proveedores**”) para ayudarles a moverse por las ciudades con mayor eficiencia. En caso de que los Proveedores estén autorizados a prestar servicios de taxi (en lo sucesivo denominados conjuntamente como “Proveedores de Taxi”), las disposiciones específicas para los Proveedores de Taxi establecidas en estos Términos y Condiciones Generales se aplicarán junto con estos Términos y Condiciones Generales y prevalecerán sobre ellos.

El término “nosotros” hace referencia tanto al dueño de la aplicación Bolt, **Bolt Operations OÜ**, una empresa de responsabilidad limitada, fundada en la República de Estonia (Código de Identificación 14532901), cuya sede se encuentra en Vana-Lõuna, n. 15, 10134, Tallin, República de Estonia, como a las empresas del grupo Bolt y sus socios (filiales locales, representantes, agentes, afiliados, etcétera). La lista de empresas y socios del grupo Bolt se encuentra en <https://bolt.eu/cities/>

Para usar la aplicación Bolt debes aceptar los términos y condiciones expuestos a continuación así como cualesquiera otros términos y políticas de Bolt que se encuentren publicados en <https://bolt.eu/legal/> y que serán de aplicación a servicios adicionales o dirimirán tu conducta en la plataforma para el mercado relevante del que se trate:

## 1. Uso de la Aplicación Bolt

1.1 Bolt ofrece un servicio de la sociedad de la información a través de la aplicación Bolt que permite la mediación de peticiones de Servicios de Transporte entre pasajeros y Proveedores.

Para evitar confusiones, Bolt no provee directamente Servicios de Transporte. Los servicios de transporte se dan por los Proveedores bajo un contrato (contigo) para la llevanza de pasajeros. Los Proveedores realizan los Servicios de Transporte de forma independiente (bien en persona, bien como parte de una empresa) como un prestador de servicios profesionales y económicos. Bolt no es responsable de ningún modo del cumplimiento del contrato entre el pasajero (tú) y el Proveedor. Cualquier disputa surgida a raíz de los derechos de consumidores, obligaciones legales o aplicación de la Ley en materia de Servicios de Transporte será resuelta entre los pasajeros y los Proveedores.

Los Proveedores serán responsables del cumplimiento de todas las leyes y reglamentaciones aplicables en el estado, país o región donde el Proveedor presta Servicios de transporte, incluidas (entre otras) las leyes que regulan los servicios de transporte de pasajeros y, en el caso de los Proveedores de Taxi, cualquier requisito del servicio de taxi y/o normativa aplicable, sin que Bolt sea responsable del incumplimiento de dichas leyes y normativas.

La información relativa al Proveedor y sus Servicios de Transporte está disponible en los recibos de la aplicación Bolt enviados a la dirección de correo electrónico establecida en el perfil del pasajero.

1.2. El pasajero (tú) suscribe un contrato con el Proveedor para la prestación de Servicios de Transporte a través de la aplicación Bolt. Dependiendo de las opciones de pago soportadas para la ubicación del viaje, puedes elegir entre pagar al Proveedor por los Servicios de Transporte en efectivo o utilizar el sistema de pago integrado en la aplicación de Bolt. Los pagos para trayectos Bolt Business se llevan de forma separada para viajes Business. Los cargos incluirán los impuestos aplicables legalmente. Los cargos podrán incluir otras tarifas adicionales, peajes o recargos incluyendo la tarifa de reserva, tasas municipales, recargos de aeropuerto o tasas de proceso de pagos divididos. Si lo deseas, puedes decidir pagarle al Proveedor una propina bien directamente bien a través del sistema de pago integrado en la aplicación Bolt. Podremos limitar el importe máximo de una propina.

**Disposiciones específicas para Proveedores de Taxi:** Tú aceptas que las tarifas reglamentarias aprobadas serán de obligado cumplimiento para el Proveedor y el pasajero.

**Disposición específica para los Servicios de transporte (distintos de los proporcionados a través de Proveedores de Taxi) en Cataluña:** Cuando solicitas Servicios de Transporte en Cataluña, reconoces que, al aceptar estos Términos y Condiciones Generales, el pasajero (tú) celebra un contrato indefinido, general y global para la prestación de Servicios de Transporte con todos los Proveedores (Socios de Flotas y Conductores Independientes - excluyendo taxis) que están (o estarán) registrados en la aplicación Bolt en Cataluña en cualquier momento, y que se enumeran periódicamente en el Anexo de Cataluña accesible en el siguiente enlace: [📍 Bolt - Transportistas Cataluña](#). Ten cuenta también que existen algunas regulaciones y reglas específicas aplicables en ciertas regiones de España (como Cataluña) que pueden requerir un tiempo de espera antes de la prestación de los Servicios de Transporte por parte de un Proveedor y, por lo tanto, pueden aplicarse períodos de espera.

1.3. Durante la instalación de la aplicación Bolt, el número de teléfono del pasajero se enlaza a la respectiva cuenta de usuario de Bolt y añadida a nuestra base de datos. Si ya no utilizas el número de teléfono, debes notificar a Bolt en un plazo de 7 días para que podamos anonimizar la información de tu cuenta. Si no nos notificas de cualquier cambio de tu número, tu operador de telefonía podría darle el mismo número de teléfono a una nueva persona que al usar Bolt tendría acceso a tus datos.

## **2. Códigos Promocionales**

2.1. Bolt puede enviarte códigos promocionales por cada promoción. El crédito del Código Promocional puede ser aplicado en el plazo de un viaje completo u otras características o beneficios relacionados con el servicio y/o el servicio de terceros y quedan sujetos a cualquier término y condición adicional que sea establecido por cada Código Promocional. Las fechas de caducidad de los Códigos Promocionales se verán reflejadas en la aplicación una vez hayas aplicado el código a tu cuenta.

2.2. Si tu viaje excede el crédito asociado al trayecto, la diferencia será automáticamente deducida a través del sistema de pago establecido en tu cuenta.

De igual modo, el crédito del código promocional sólo aplica en un único viaje y, por tanto, no puede extenderse a otros trayectos en caso de que haya un excedente. Sólo se puede aplicar un código promocional por trayecto.

2.3. Bolt se reserva el derecho a cancelar cualquier código promocional en cualquier momento y por cualquier razón. Esto incluye, pero no se limita a, si Bolt considera que los códigos se están usando de forma ilícita o fraudulenta, aquellos emitidos por error, y aquellos que hayan caducado.

**Disposiciones específicas para Proveedores de Taxi:** Para cualquier Código Promocional ofrecido por Bolt, Bolt asumirá todos los costos de dicha promoción sin alterar o infringir ningún régimen de tarifas reglamentario aprobado aplicable a los Proveedores de Taxi.

### **3. Sistema de pago integrado en la aplicación Bolt**

3.1. Dependiendo de las opciones de pago soportadas en cada ubicación del viaje, podrás pagar por los Servicios de Transporte, con tarjeta, factura a tu número de teléfono u otros métodos de pago (p.ej: Bolt Business) (“Bolt in-App Payment”) cuando y como esté disponible a través de la aplicación de Bolt. Prestando el sistema de pago integrado en la aplicación Bolt, Bolt actúa como un agente comercial para los Proveedores de Servicios de Transporte. Cada Proveedor ha autorizado a Bolt a ser su agente comercial para la mediación de la conclusión de los contratos entre pasajeros y Proveedores, incluyendo la capacidad de aceptar pagos de pasajeros y reenviárselos al Proveedor. Tu obligación con el Proveedor del Servicio de Transporte se completará cuando se dé orden de pago para transferir los fondos a la cuenta del Bolt. Tú, como pasajero, eres responsable de asegurar que el pago tiene lugar y que cuentas con suficientes fondos disponibles.

3.2. Puedes elegir dejar una Propina al Proveedor usando el sistema de pago integrado en la aplicación Bolt. La Propina puede ser pagada a través del sistema de pago integrado en la aplicación Bolt por medios autorizados por Bolt a tales efectos. Bolt no obtendrá una comisión por los servicios para dejar la Propina y la Propina será transferida al Proveedor de Servicios de Transporte íntegramente, excluyendo los impuestos aplicables. Bolt se reserva el derecho de suspender la Propina, si el pago de la Propina se sospecha fraudulento, ilegal, o por otros propósitos más allá de la gratuidad relativa con el servicio prestado o es usada en conflicto con los Términos y Condiciones de Bolt.

3.3. Cuando se realicen pagos a través del sistema de pago integrado en la aplicación Bolt, Bolt recibe tus pagos y reenvía el dinero al Proveedor. Por favor, ten en cuenta que se podrá solicitar información adicional para verificar el método de pago.

3.4. Cuando se realicen pagos de los Servicios de Transporte a través del sistema de pago integrado en la aplicación Bolt, Bolt no se responsabiliza por los posibles costes del pago cargados por terceras partes (p.e. operadores de telefonía, comisiones bancarias). Estos proveedores de servicios pueden cargarte cuotas adicionales cuando procesen los pagos relativos al sistema de pago integrado en la aplicación Bolt. Bolt no es responsable de dichas cuotas y queda exento de responsabilidad en este sentido. Tu método de pago puede, igualmente, estar sujeto a términos y condiciones adicionales y a condiciones impuestas por terceras partes

proveedoras de servicios; por favor, revisa estos términos y condiciones antes de usar tu método de pago.

3.5. Bolt será responsable de la operabilidad del sistema de pago integrado en la aplicación Bolt y prestará soporte en la resolución de sus problemas. La resolución de disputas relativas al sistema de pago integrado en la aplicación Bolt tendrá lugar a través de nosotros. Para el soporte del servicio de pago, por favor, contacta con: [[info@bolt.eu](mailto:info@bolt.eu)]([info@bolt.eu](mailto:info@bolt.eu)) Las cuestiones enviadas por correo electrónico recibirán respuesta en el plazo de un día laboral. Bolt resolverá quejas y cuestiones relativas al sistema de pago integrado en la aplicación Bolt en el plazo de dos días laborables.

3.6. Tarifa por Adelantado. Puedes recibir ofertas de usar una opción de viaje que te permita pactar una Tarifa fija por adelantado para un trayecto del Servicio de Transporte del Proveedor. La Tarifa por Adelantado no será aplicada si cambias de destino durante el trayecto, el trayecto dura más de lo estimado debido al tráfico u otros factores, o cuando debido a circunstancias inesperadas impactan las características materiales del trayecto (p.ej.: uso de una ruta donde apliquen peajes) o cuando no lo permita la ley aplicable.

**Disposiciones específicas para Proveedores de Taxi que operen en Madrid:** Tú aceptas que las tarifas reglamentarias aprobadas serán, en todo caso, de obligado cumplimiento para el Proveedor de Taxi y el pasajero. Por lo tanto, tú aceptas y reconoces que cualquier tarifa fija/por adelantado obtenida a través de la aplicación Bolt para Proveedores de Taxi será solo una estimación y no será vinculante para las partes hasta que finalice el viaje y el pasajero deba pagar el menor de los siguientes dos montos: (i) la tarifa establecida por el taxímetro del Proveedor de Taxi; o (ii) la tarifa fija que ofrece la aplicación Bolt. Los Proveedores de Taxi son los únicos responsables de cumplir con cualquier requisito en relación con los taxímetros, en particular de mantener actualizados los taxímetros de acuerdo con las tarifas reglamentarias aprobadas vigentes.

**Disposiciones específicas para Proveedores de Taxi que operen en Cataluña:** Tú aceptas que las tarifas reglamentarias aprobadas serán, en todo caso, de obligado cumplimiento para el Proveedor de Taxi y el pasajero. La aplicación Bolt ofrece al pasajero la posibilidad de elegir entre pagar los Servicios de Transporte con una tarifa fija/por adelantado o con la tarifa proporcionada a través del taxímetro del Proveedor de Taxi. El Pasajero acepta y reconoce que existen algunas regulaciones y reglas específicas que se aplican en ciertas regiones de España (como Cataluña) y que requieren un cargo mínimo por los Servicios de Transporte cuando el Pasajero elige el pago basado en la tarifa fija/por adelantado. Los Proveedores de Taxi son los únicos responsables de cumplir con cualquier requisito en relación con los taxímetros, en particular, de mantener actualizados los taxímetros de acuerdo con las tarifas reglamentarias aprobadas vigentes.

#### **4. Petición y cancelación de Servicios de Transporte**

4.1. Si solicitas un Servicio de Transporte y el Proveedor acepta llevar a cabo el servicio, el Servicio de Transporte se considerará solicitado desde el momento en el que el Pasajero recibe noticia a través de la aplicación Bolt de que el Servicio de Transporte se ha aceptado por el Proveedor.

4.2. Cuando el Proveedor confirme que él/ella completará tu viaje, entrarás en un acuerdo separado con el Proveedor para la realización del viaje a los términos aceptados entre tú y el Proveedor. Bolt no ofrece viajes y no es parte de tu acuerdo con el Proveedor relevante.

4.3. Por cancelación de un Servicio de Transporte ya solicitado se entiende una situación donde el Proveedor ha contestado a tu petición y tú, subsecuentemente, rechazas, cancelas o niegas el Servicio de Transporte. Cuando un Servicio de Transporte se cancela transcurrido un tiempo determinado se te requerirá el pago de una tarifa de cancelación.

4.4. Si cancelas múltiples Servicios de Transporte solicitados de forma sucesiva, podremos temporalmente bloquear tu cuenta a modo de aviso. También podemos suspender tu cuenta durante un periodo de mayor duración (p.e. 6 meses) si el comportamiento continúa. Transcurrido dicho periodo podrás volver a activar tu cuenta y la solicitud será revisada por Bolt.

4.5. Cuando un Proveedor notifica al pasajero de la llegada del vehículo a su destino y el pasajero o las personas para las que el transporte fue solicitado no llegan al vehículo transcurrido un periodo de tiempo establecido en la aplicación Bolt, la solicitud se entenderá cancelada. En ocasiones, el Proveedor puede decidir cancelar tu petición, por favor, ten en cuenta que Bolt no es responsable de dichas situaciones.

**Disposiciones específicas para Proveedores de Taxi:** Tú aceptas que los Proveedores de Taxi, para aquellos servicios que contrates con una tarifa fija/por adelantado, sólo estarán obligados a esperar en el punto de recogida durante un breve período de tiempo de espera de cortesía según lo requiera la ley aplicable, y transcurrido dicho período de tiempo de espera de cortesía, el Proveedor de Taxi quedará exento de la prestación de dicho servicio.

4.6. Una vez el Proveedor llegue y te envíe una notificación de que él/ella ha llegado la aplicación Bolt podrá comenzar a cargar una tarifa por la espera según las tarifas especificadas en la aplicación Bolt.

4.7. Si has solicitado un Servicio de Transporte usando la aplicación Bolt y causas daño al vehículo del Proveedor o sus prestaciones (entre ellas, por ensuciar la tapicería o mancharla de forma que huele mal), el Proveedor tendrá el derecho a requerirte el pago de una penalización de 50 euros y requerir una compensación por los daños que excedan dicha penalización, causados por ti o las personas a las que has dado acceso al vehículo. Si no pagas la penalización/o compensas el daño, Bolt podrá iniciar acciones en nombre del Proveedor del Servicio de Transporte.

## **5. Licencia de uso de la aplicación Bolt**

5.1. Mientras cumplas con estos Términos y Condiciones Generales, nosotros te otorgamos una licencia gratuita, revocable, no exclusiva, con derecho de acceso y uso de la aplicación Bolt de forma acorde a estos Términos y Condiciones Generales, la Política de Privacidad y los términos de la tienda de aplicaciones. No podrás transferir o sublicenciar este derecho de uso de la aplicación Bolt. En caso de que tu derecho de uso de la aplicación Bolt se cancele, la correspondiente licencia no exclusiva también será cancelada.

## 6. Responsabilidad

6.1. Bolt es un proveedor de servicios de la sociedad de la información (un medio de comunicación) entre pasajeros y Proveedores, no podemos garantizar o aceptar ninguna responsabilidad por la calidad o ausencia de defectos en la prestación de los Servicios de Transporte. El uso de la aplicación Bolt para solicitar Servicios de Transporte depende de los comportamientos de los Proveedores, y Bolt no garantizará que siempre vaya a haber ofertas disponibles para la prestación del Servicio de Transporte.

6.2. La aplicación Bolt no ofrece ni negocia Servicios de Transporte para sus pasajeros. Tampoco es una agencia de transporte para encontrar pasajeros para los Proveedores. La aplicación Bolt es utilizada como un medio organizativo de la prestación de los Servicios de Transporte.

6.3. El derecho de devolución del importe no se aplicará a las peticiones de la aplicación Bolt. Solicitar la devolución de un Servicio de Transporte no te libera del acuerdo en el cual se prestó y solicitó el Servicio de Transporte.

6.4. La aplicación Bolt es entregada tal y como se encuentra y en sus condiciones de disponibilidad. Bolt no promete, garantiza o asegura de que el acceso a la aplicación Bolt sea ininterrumpido o libre de errores. En caso de fallos en el software, trataremos de corregirlos tan pronto como sea posible, pero por favor, ten en cuenta que el uso de la aplicación puede estar restringido debido a los ocasionales errores técnicos y que no podemos garantizar que la aplicación funcione en todo momento, por ejemplo, una emergencia pública puede resultar en la interrupción del servicio.

6.5. Nada en estos Términos y Condiciones limita o excluye cualquier responsabilidad que no pueda ser legalmente limitada o excluida, incluyendo responsabilidad por muerte o daños personales causados por la negligencia, responsabilidad por fraude o representaciones fraudulentas o alteraciones en tus derechos como consumidor que no puedan ser excluidas bajo la ley aplicable.

6.6. Bolt no es responsable:

- Por daños o pérdidas emergentes de cualquier transacción entre tú y un tercer Proveedor; o
- Por la disponibilidad y precisión del contenido de terceros Proveedores, productos o servicios.
- Por retrasos o fallos en el rendimiento derivado de causas superiores a nuestro control razonable.

6.7. Adicionalmente, Bolt, sus representantes, directores y empleados no son responsables por cualquier daño o pérdida que pueda ocurrir como resultado del uso de la aplicación Bolt o derivado del viaje contratado a través de la aplicación Bolt, incluyendo, pero no limitando:

6.7.1. Cualquier daño directo o indirecto a la propiedad o pérdida monetaria.

6.7.2. Lucro cesante.

6.7.3. Pérdida de negocio, contratos, contactos, buena fé, reputación y cualquier pérdida que pueda emerger de la interrupción de los servicios.

6.7.4. Pérdida o imprecisión de los datos.

6.7.5. Cualquier otro tipo de pérdida o daño.

6.8. La responsabilidad financiera de Bolt en relación con una brecha contractual estará limitada a 500 euros. Tienes el derecho a reclamar los daños sólo si Bolt ha infringido deliberadamente el contrato. Bolt no será responsable por las acciones o inacciones del Proveedor, y no será responsable por los daños que el Proveedor, cause a los pasajeros.

6.9. Aceptas indemnizar íntegramente y mantener a Bolt, sus empresas afiliadas, representantes, empleados y directores indemnes de cualquier acción de daños o perjuicios (incluyendo responsabilidad, daños, costes y pérdidas de cualquier naturaleza) que sufran como resultado de tu uso de la aplicación Bolt (inclusive viajes que obtengas a través del uso de la aplicación Bolt)

6.10. Bolt puede inmediatamente terminar tu uso de la aplicación Bolt si rompes estos Términos y Condiciones Generales o consideramos que es necesario para proteger la integridad de Bolt o la seguridad de sus Proveedores, tal y como se describe en las normas de la comunitarias aplicables.

## **7. Buenas prácticas usando la aplicación Bolt**

7.1. Puesto que Bolt no es un proveedor ni negocia los Servicios de Transporte, cualquier problema con los defectos o la calidad de los Servicios de Transporte será resuelto de forma acorde con las normas y regulaciones de la autoridad pública competente o del Proveedor del servicio de transporte, a menos que la ley aplicable disponga lo contrario.

7.2. Solicitamos que se rellene un cuestionario de calidad en la aplicación Bolt. Esto nos permite ofrecerle sugerencias a los Proveedores para mejorar la calidad del servicio.

7.3. Esperamos que tu uso de la aplicación Bolt sea de buena fe y respetuoso con los Proveedores que ofrecen sus servicios a través de la aplicación Bolt. Bolt mantiene el derecho a cerrar tu cuenta si has violado los términos establecidos en estos Términos y Condiciones Generales o si tus actuaciones son maliciosas (p.e. retener el pago por la prestación del Servicio de Transporte, fraude, ser irrespetuoso con los Proveedores, etcétera) o no están en línea con las normas comunitarias aplicables. En estos casos, tu cuenta en la aplicación Bolt podrá ser revocada o suspendida sin previo aviso.

7.4. Bolt hará todos los esfuerzos para asegurar que solo los Proveedores, quienes tengan integridad y sean respetuosos con su profesión y pasajeros usen la aplicación Bolt. Pese a ello, no podemos garantizar que cada Proveedor de Servicios de Transporte de la aplicación Bolt, satisfaga el referido criterio en todo momento. Si experimentas un cuestionable Servicio de Transporte, por favor, notifica a la compañía responsable del servicio, a una autoridad supervisora o a nuestro soporte al cliente.

## **8. Modificaciones a los Términos y Condiciones**

8.1. Si se realizan modificaciones a estos Términos y Condiciones Generales, te notificaremos vía e-mail o a través de notificaciones de la aplicación Bolt. Si sigues utilizando la aplicación Bolt, se entenderán aceptadas dichas modificaciones.

## **9. Disposiciones Finales**

Estos Términos y Condiciones Generales se redactan de forma acorde a las estipulaciones de la legislación de la República de Estonia. Si una disputa derivada de estos Términos y Condiciones Generales no pudiera ser resuelta a través de negociaciones, la disputa se resolverá ante los juzgados de Harju County Court en Tallin y bajo la ley de la República de Estonia, salvo en aquellas materias en las que debido a una previsión legal no sea posible y deban realizarse en el foro del domicilio del Pasajero.

Si cualquier cláusula de estos Términos y Condiciones Generales resultara ser inaplicable o fuera declarada nula, las partes sustituirán la cláusula afectada por otra con un espíritu y efecto económico similar al de la cláusula afectada.

*Fecha de entrada en vigor: 20.06.2022*