

## **Allgemeine Geschäftsbedingungen für Passagiere in Österreich bei Inanspruchnahme der Taxi-Dienste**

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) legen die Bedingungen für die Nutzung der Bolt App fest – einer Technologie, die Passagiere, Fleet Partner und Fahrer, die Taxidienste anbieten, verbindet und hilft, sich effizienter in Städten fortzubewegen.

Der Begriff „**Sie**“, „**Ihr**“ oder „**Ihnen**“ bedeutet der Benutzer, der die Erbringung der Taxidienstleistungen durch Bolt App für sich selbst oder für Dritten bestellt (nachfolgend auch als „Benutzer“ oder „Passagier“ genannt).

Der Begriff "**uns**" oder "**wir**" bezieht sich auf Bolt ATX GmbH, eine nach österreichischem Recht eingetragene Gesellschaft, registriert beim Handelsgericht Wien mit dem Registrierungscode: FN 483139z, EU UID: ATU72839057, Standesvertretung: Wirtschaftskammer Österreich, Behörde gemäß ECG (E-Commerce-Gesetz) Magistratisches Bezirksamt des III. Bezirks und mit Geschäftsanschrift in der Hohlweggasse 30, Top/Tür Nr. GL2H 1030 Wien.(GISA-Zahlen: 30263260, 31605038, 31605090, 31633659) (nachfolgend auch als „Bolt Taxi Austria“ genannt).

**Bolt-Zentrale** - bezeichnet die Bolt Operations OÜ (Sitz und Geschäftsanschrift: Vana-Lõuna tn 15 Tallinn, Harju 10135, Estland, FN 14532901, EU UID Num: EE101721521; Bolt Technology OÜ) und Bolt Partner \*\*bedeuten lokale Repräsentanten, örtliche Filialen, Bevollmächtigter die durch Bolt-Zentrale oder durch Bolt Taxi Austria.

Flottenpartner bedeutet die Gesellschaft / der Einzelunternehmer, die/der die Taxidienste aufgrund erforderlichen Gewerbeberechtigungen und durch seine Fahrern und Fahrzeugen anbietet.

Fahrer bedeutet die Person, die bei dem Flottenpartner angestellt oder durch ihn beauftragt ist, und das Fahrzeug nutzt und über eine Lizenz zur Erbringung von Taxi-Dienstleistungen verfügt.

Taxidienst bedeutet ein Taxitransportdienst / eine Personenbeförderung mit PKW, den/die ein Flottenpartner durch seinen Fahrer gegenüber dem Passagier in Übereinstimmung mit dem geltenden österreichischen Recht ausführt.

Fahrpreis ist die vom Taxameter des Fahrers nach Abschluss der Fahrt angezeigte Taxitarifgebühr, wie sie von den geltenden Gesetzen vorgeschrieben ist.

Bolt App bedeutet eine Smartphone-Anwendung, mit der die Passagier unter anderem den Taxiservice anfordern und empfangen können.

Um die Bolt App verwenden zu dürfen, müssen Sie den unten ausgeführten Bedingungen zustimmen. Mit Registrierung des Benutzerkontos gilt die vorliegende AGB durch den Benutzer als anerkannt und akzeptiert.

## 1. Verwendung der Bolt App

1.1 Die Transportdienste werden von Flottenpartner, durch die Fahrer, im Rahmen eines Vertrages mit Ihnen über die Personenbeförderung („Transportvertrag“) durchgeführt. Die Fleet Partner / Fahrer leisten die Taxidienste auf individueller Basis (durch persönlich oder eine Gesellschaft) als professionelle und wirtschaftlich (gewerblich) tätige Beförderungsunternehmen. Bitte beachten Sie daran, dass jede Streitigkeiten im Zusammenhang mit oder aus dem Transportvertrag werden zwischen Ihnen und dem Flottenpartner / Fahrer beigelegt werden. Der Transportvertrag kommt mit der Annahme Ihrer Bestellung durch den Flottenpartner / Fahrer via Bolt App, nach der Vereinbarung zwischen Ihnen und dem Flottenpartner / Fahrer zustande.

1.2 Daten bezüglich des Flottenpartners, des Fahrers und der Taxidienste sind in der Bolt App erhältlich und die Quittungen der Fahrten (vorausgesetzt, dass die Zahlung durch Bolt In-App Payment erfolgt) werden an die E-Mail Adresse angegeben im Kundenkonto zugeschickt.

1.3 Bei Verwendung der Bolt-App können Sie wählen, ob Sie den Taxidienst dem Fleet Partner / Fahrer direkt (in bar) bezahlen oder die In-App Payment durch die Bolt App verwenden möchten. Zahlungen für Bolt Businessfahrten werden gemäß einer separaten Vereinbarung bestimmt für Business Fahrten durchgeführt. Jede Steuer und Abgaben werden der Fahrtpreis inbegriffen (wo das gesetzlich vorgesehen ist). Fahrtpreise können eventuell weitere anwendbare Gebühren, ohne Einschränkung, Maut und/oder Zuschläge gemäß den geltenden Gesetzen beinhalten.

1.4 Die Nutzung der Bolt-App erfordert die Installation der Mobilapplikation, die Registrierung eines Benutzerkontos und die Zustimmung zu dieser AGB. Während der Installation der Bolt-App wird Ihre Mobilfunknummer mit dem jeweiligen Benutzerkonto verknüpft und zu unserer Datenbank hinzugefügt. Wenn Sie die Mobilfunknummer nicht mehr benutzen, sind Sie verpflichtet Bolt Taxi Austria binnen sieben (7) Tagen zu verständigen, so dass wir Ihr Kundenkonto anonymisieren können. Wenn Sie uns über den Wechsel der Mobilfunknummer nicht verständigen, kann Ihr Mobilfunkdienstleister die gleiche Nummer einer anderen Person geben, die Ihre Daten später über die Bolt-App einsehen kann.

## 2. Promotionscodes

2.1 Bolt Taxi Austria bzw. die Bolt-Zentrale können Promotionsinitiativen auf Promotionbasis einleiten. Guthaben der Promotionscodes darf für die Bezahlung der Fahrt oder für die Benutzung anderer Funktionen und sie unterliegen den sonstigen Bestimmungen, die auf Basis der Promotionscodes vorgeschrieben werden. Der Flottenpartner erhält den vollen Betrag des Fahrpreises, da Bolt die Differenz in Ihrem Namen bezahlt. Die Promotionscodes können nur im

Rahmen von In-App-Zahlungen verwendet werden. Die Gültigkeit der Promotionscodes wird in der Bolt App angegeben, sobald Sie den Promotionscode für Ihr Konto aktivieren.

2.2 Sollte der Betrag Ihrer Fahrt das Ihrer Fahrt zugewiesene einlösbare Guthaben übersteigen, wird der Restbetrag automatisch von Ihrer Konto-Zahlungsmethode abgezogen. Ebenso gilt ein Aktionscode-Guthaben nur pro Fahrt und kann nicht auf eine nächste Fahrt übertragen werden und verfällt daher. Pro Fahrt kann nur ein Promotionscode angewendet werden.

2.3 Bolt behält sich das Recht vor, einen Aktionscode jederzeit aus beliebigen Gründen zu stornieren. Dies gilt unter anderem, wenn Bolt der Meinung ist, dass die Codes auf unrechtmäßige oder betrügerische Weise verwendet werden, wenn sie fälschlicherweise ausgestellt wurden oder wenn sie abgelaufen sind.

### 3. Bolt In-App Payment

3.1 Sie dürfen den Fahrtpreis für die Taxidienste mit Kreditkarte, Mobilfunkrechnung oder andere Zahlungsmöglichkeiten (z.B. Bolt Business, usw.), einschließlich In-App Payment, bezahlen, welche der vorherigen Aktivierung innerhalb der Bolt App bedürfen. Ihre Zahlungspflicht gegenüber dem Flottenpartner ist erfüllt, wenn eine Zahlungsanweisung für die Überweisung des Fahrtpreises auf das dedizierte Konto erteilt wird. Sie als Passagiere sind verpflichtet, dass die Zahlung stattfindet und genügend Gutschrift vorhanden ist.

3.2 Im Fall von Zahlung durch Bolt In-App Payment wird der Flottenpartner der Zahlungsempfänger sein, und der Fahrpreis wird an Flottenpartner weitergeleitet. Bolt Taxi Austria darf zusätzliche Daten von Ihnen anfordern die Zahlungsmethode zu verifizieren.

3.3 Wenn Sie Zahlungen durch Bolt In-App Payment für die Taxidienste durchführen, haften wir nicht für eventuelle Kosten von Drittanbietern (Mobildienstleister, Bankgebühren, usw.). Diese Anbieter können weitere Gebühren für die Verrechnung der Zahlungen durch die Bolt In-App Payment verrechnen. Wir sind nicht verantwortlich für solche Gebühren und schließt jede Haftung diesbezüglich aus. Ihre Zahlungsmethode mag weitere von den jeweiligen Drittanbietern erhobene Bedingungen unterliegen. Bitte prüfen Sie diese Bedingungen bevor Sie Ihre Zahlungsmethode verwenden.

3.4 Bolt Partner sind für das Funktionieren von Bolt In-App Payment verantwortlich und bietet Unterstützung bei der Lösung von Problemen an. Die Lösung von Streitigkeiten im Zusammenhang mit Bolt In-App Payment findet ebenfalls über uns statt. Für den Zahlungssupport kontaktieren Sie bitte: [austria@bolt.eu](mailto:austria@bolt.eu). Anfragen, die per E-Mail oder Bolt App gestellt werden, werden innerhalb von sieben (7) Werktagen beantwortet. Bolt Taxi Austria wird versuchen, Beschwerden und Anträge innerhalb von sieben (7) Werktagen lösen. Ungeachtet der hier angegebenen Bearbeitungsfristen tragen Bolt Taxi Austria, Bolt-Zentrale oder Bolt Partner keine Haftung für den Fall, wenn die Bearbeitung Ihrer Beschwerde in der Tat mehr als sieben (7) Werktagen dauert.

#### 4. Bestellung oder Stornierung eines Taxidienstes

4.1 Wenn Sie eine Taxidienstleistung bestellen und der Fleet Partner / Fahrer dem Auftrag zugestimmt hat, gilt die Taxileistung als bestellt und Sie schließen damit einen separaten Transportvertrag mit dem Flottenpartner ab, unter den Bestimmungen die Sie mit dem Flottenpartner abgemacht haben. Bolt Taxi Austria und Bolt-Zentrale bieten keine Fahrten an und sie sind keine Partei des Transportvertrags.

4.2 Die Stornierung der Nutzung einer bestellten und durch den Flottenpartner / Fahrer bestätigten Taxidienstleistung gilt als die Situation, in der Ihre Anfrage vom Fleet Partner / Fahrer angenommen wurde und Sie den Taxidienst stornieren bzw. verzichten oder davon zurückgetreten sind. Wenn der Taxidienst nach einer in Bolt App bestimmten Zeit abgesagt ist, haben Sie gemäß den geltenden Gesetzen eine Stornogebühr zu zahlen.

4.3 Wenn Sie eine Taxidienstanfrage mehrmals hintereinander innerhalb von 24 Stunden stornieren, sind wir berechtigt, Ihr Konto als Warnung ohne vorherige Ankündigung vorübergehend zu suspendieren. Nach mehreren solchen Warnungen kann Ihr Nutzungsrecht für eine längere Periode (z.B. für 6 Monaten) suspendiert werden. Danach können Sie die Reaktivierung Ihres Zugriffs anfordern und Ihre Anfrage wird überprüft.

4.4 Wenn der Passagier über das Ankommen des Fahrzeugs zu dem Startpunkt informiert wird, und der Passagier oder die Gruppe von Personen für sie die Fahrt bestellt wurde, nicht innerhalb von einem in der Bolt App bestimmten Zeitfenster erscheinen, wird die Bestellung als storniert betrachtet. Manchmal kann Ihre Bestellung storniert werden. Bitte beachten Sie, dass Bolt Taxi Austria und Bolt-Zentrale keine Haftung für solche Ereignisse tragen.

4.5 Sobald der Fahrer ankommt und eine Benachrichtigung über die Ankunft geschickt wird, dass der Fahrer angekommen ist, darf die Bolt App anfangen einen Fahrtpreis auf Basis der in der Bolt App veröffentlichten Wartezeit zu berechnen.

4.6 Wenn Sie einen Taxidienst mittels Bolt-App bestellt haben, und Sie den Fahrzeug oder dessen Ausstattung beschädigen (unter anderem durch Verfärbung oder Färbung des Fahrzeugs oder durch Stinken des Fahrzeugs), der Flottenpartner / Fahrer ist berechtigt von Ihnen eine Vertragsstrafe von 50,00 (fünfzig) EUR sowie den Schadensersatz für über die Strafe hinausgehende Schäden zu verlangen. Wenn Sie die Vertragsstrafe nicht bezahlt und/oder den Schaden nicht erstatten, Bolt Taxi Austria darf diese Forderungen gegenüber Ihnen und im Namen des jeweiligen Anbieters des Taxidienstes (Flottenpartner/Fahrer) geltend machen.

4.7 Wenn Sie das Ziel, zu dem der Fahrer Sie transportieren soll, ändern möchten, müssen Sie das Ziel in der Bolt App ändern.

#### 5. Lizenz zur Verwendung der Bolt App

5.1 Solange Sie die Regel dieser AGB befolgen, wir gewähren Ihnen ohne Lizenzgebühren eine widerrufbare, nicht ausschließliche Lizenz zum Bolt App gemäß diesen AGB, der Datenschutzerklärung und den anwendbaren App Store Bestimmungen zuzugreifen und zu benutzen. Sie sind nicht berechtigt das Zugriffs- bzw. Benutzungsrecht von Bolt App zu übertragen oder in Sub-Lizenz zu geben. Im Fall Ihr Recht zur Verwendung der Bolt App sich erlöscht, erlöscht sich die zugeordnete nicht ausschließliche Lizenz ebenso. Die Nutzungslizenz und der Zugriff auf die Bolt App sind von Bolt Taxi Austria und / oder Bolt Operations OÜ jederzeit nach eigenem Ermessen widerrufbar.

## 6. Haftung

6.1 Für die Qualität oder Mängelfreiheit der Erbringung von Taxidienstleistungen können wir keine Haftung übernehmen. Seit die Verwendung der Bolt App für Bestellung von Taxidiensten hängt von dem Verhalten des Flottepartners und ihre Fahrern ab, können Bolt Taxi Austria, Bolt-Zentrale und / oder Bolt Partner weder garantieren noch haften dafür, dass Ihre Transportanfragen jederzeit durch einen Flottenpartner / Fahrer akzeptiert wird.

6.2 Die Bolt-App wird als Mittel zur Organisation der Disposition von Taxidiensten in Übereinstimmung mit den geltenden österreichischen Gesetzen verwendet.

6.3 Das Rückerstattungsrecht des Verbrauchers findet keine Anwendung auf Bestellungen durch die Bolt App. Die Anforderung einer Rückerstattung aus der Taxidienste gilt nicht als Rücktritt von dieser Vereinbarung im Rahmen dessen der Taxidienst bestellt wurde.

6.4 Die Bolt App wird "wie besehen" und "wie verfügbar" bereitgestellt. Bolt Taxi Austria übernehmen keine Gewährleistung, Garantie oder Haftung dafür, dass der Zugang zur Bolt App ununterbrochen oder fehlerfrei sein wird. Im Fall von Softwarefehlern streben wir die Fehler so schnell wie möglich zu beheben. Jedoch beachten Sie bitte, dass das Funktionieren der Bolt App aufgrund gelegentlichen technischen Fehler beeinträchtigt werden kann und wir können nicht garantieren, dass die App jederzeit funktionieren wird (z.B. Notfälle können den Service unterbrechen).

6.5 Bolt Taxi Austria, Bolt-Zentrale, Bolt Partner, ihre Tochtergesellschaften und Geschäftspartner, sowie ihre Vertreter, Direktoren und / oder Mitarbeiter haften nicht für Verluste oder Schäden, die Ihnen aus oder im Zusammenhang mit der Nutzung des Bolt App, der Fahrt bestellt durch den Bolt App, einschließlich, aber nicht beschränkt auf: direkte oder indirekte Sachschäden oder finanzielle Verluste; Gewinnverlust oder erwartete Einsparungen; Verlust von Geschäften, Verträgen, Kontakten, Goodwill, Ruf, und jeden Verlust, der von der Unterbrechung des Geschäfts, vom Verlust oder Ungenauigkeiten von Daten stammen können; sowie jede andere Art von Schaden oder Verlust.

6.6 Die finanzielle Haftung von Bolt Taxi Austria, Bolt-Zentrale und / oder Bolt Partner im Zusammenhang mit der Verletzung dieser AGB ist auf 50,00 Euro per Passagier beschränkt. Ein Anspruch auf Schadenersatz besteht nur, wenn Bolt Taxi Austria, Bolt-Zentrale und / oder

oder Bolt Partner gegen die AGB vorsätzlich oder grob fahrlässig verstoßen haben. Bolt Taxi Austria, Bolt -Zentrale und / oder Bolt Partner haften weder für die Handlungen oder Unterlassungen des Fleet Partners / Fahrers noch für Schäden, die den Passagieren dadurch entstehen.

6.7 Sie stimmen ausdrücklich zu Bolt Taxi Austria, Bolt-Zentrale und Bolt Partner und ihre Tochtergesellschaften in vollem Umfang zu entschädigen bzw. Bolt, ihre Geschäftspartner,, ihre Vertreter, Direktoren, Mitarbeiter von jeden Ansprüchen oder Verluste (einschließlich Haftungen, Schaden, Kosten und Ausgaben) schad- und klaglos zu halten, die sie aufgrund der Verwendung der Bolt App durch Sie erleiden (einschließlich die Fahrten, die Sie durch die Verwendung der Bolt App erhalten).

6.8 Bolt Taxi Austria darf mit sofortiger Wirkung die Verwendung der Bolt App durch Sie einstellen, wenn Sie diese AGB verletzen oder wir halten es für notwendig um die Integrität von Bolt Taxi Austria, Bolt-Zentrale, Bolt Partner und/oder ihre Tochtergesellschaften und Geschäftspartner, oder die Sicherheit der Fahrer / Flottenpartner zu schützen.

6.9 Bolt Taxi Austria ist nicht verantwortlich, Rechnungen auszustellen. Die Rechnung für die Erbringung von Transportdiensten wird an die E-Mail-Adresse gesendet oder bei Barzahlung auf Wunsch des Passagiers durch den Flottenpartner / Fahrer nach Abschluss der Fahrt persönlich zugestellt.

## 7. Praktische Anwendung der Bolt App

7.1 Da Bolt Taxi Austria oder Bolt-Zentrale keine Anbieter von Transportdienste sind, können wir dessen Qualität nicht beeinflussen. Mängel- oder Qualitätsprobleme des Taxidienstes werden nach den Bestimmungen des jeweiligen Transportvertrags bzw. durch die zuständige Aufsichtsbehörde gelöst. Wir könne die Passagiere dabei unterstützen, den Streit mit Flottenpartner / Fahrer gütlich beizulegen.

7.2 Wir bitten Sie, in der Bolt App ein Feedback-Formular auszufüllen, damit wir den Transportdienstleistern mit Vorschläge zur Verbesserung der Servicequalität unterstützen zu können.

7.3 Wir erwarten, dass Sie den Bolt App in gutem Glauben verwenden und die Flottenpartner / Fahrer respektieren, die ihre Taxidienste über Bolt anbieten bzw. tatsächlich erbringen. Bolt Taxi Austria behält sich das Recht vor, Ihren Zugang zu schließen, wenn Sie die Bedingungen dieser AGB verletzen, Ihre Handlungen sind böswillig, z.B. im Fall von Einbehaltung der Zahlung für die Erbringung des Taxidienstes, Betrug, respektlose Behandlung der Fahrer e.g. In diesen Fällen kann Ihr Zugang zum Bolt App ohne Ihre vorherige schriftliche Zustimmung gesperrt / gelöscht werden.

7.4 Bolt Taxi Austria bemüht sich, sicherzustellen, dass ordnungsgemäß lizenzierte Taxiunternehmen bzw. deren Fahrer, die Integrität besitzen und ihren Beruf und Kunden respektieren, die Bolt App nutzen. Wir sind jedoch nicht in der Lage zu garantieren, dass jeder Transportdienstleister / Fahrer, der über die Bolt-App erreichbar ist, jederzeit die oben genannten Kriterien erfüllt bzw. den anwendbaren Rechtsvorschriften entsprechend vorgeht. Wenn Sie einen anstößigen Taxidienst, informieren Sie bitte uns oder unser Support Team.

## 8. Personenbezogene Daten

Mit der Eröffnung eines Bolt App-Kontos erklärt sich der Passagier damit einverstanden, dass seine persönlichen Daten in Übereinstimmung mit der Datenschutzerklärung verarbeitet werden, die unter <https://bolt.eu/legal> abrufbar ist.

## 9. Änderungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen / Kündigung

9.1 Sollten jegliche materiellen Änderungen zu diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen vorgenommen werden, erhalten Sie eine Benachrichtigung durch E-Mail oder die Bolt App mit sieben (7) Tagen Vorlaufzeit. Wenn Sie die Bolt App fortfahren zu nutzen, gilt Ihre Zustimmung zu den Änderungen als gegeben.

9.2 Sie kann die vorliegende AGB jederzeit und ohne Kündigungsfrist kündigen.

## 10. Schlussbestimmungen

10.1 Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen unterliegen dem österreichischen Recht und werden in Übereinstimmung mit diesem ausgelegt und durchgesetzt. Konnte der sich aus diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen ergebende Streitfall nicht durch die Verhandlungen beigelegt werden, so wird der Streitfall vor den Gerichten in Wien endgültig entschieden. Sollte eine Bestimmung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen als nicht durchsetzbar erachtet werden, werden die Parteien die betroffene Bestimmung durch eine durchsetzbare Bestimmung ersetzen, die dem Zweck und der wirtschaftlichen Wirkung der betroffenen Bestimmung entspricht. Sollte eine Bestimmung dieser AGB unwirksam sein oder werden, so wird dadurch die Wirksamkeit der anderen Bestimmungen der AGB nicht berührt.

10.2 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für die Nutzung der Taxidienste der Bolt App im Inland, wenn Sie die Bolt App außerhalb Österreichs nutzen möchten, lesen Sie bitte die Allgemeinen Geschäftsbedingungen und die Datenschutzerklärung des anderen Landes, verfügbar unter: <https://bolt.eu/legal>

10.3 Allfällige Reklamationen und Beschwerden können an unser Support-Team unter der folgenden E-Mail-Adresse [vienna@bolt.eu](mailto:vienna@bolt.eu) gesendet werden.

Datum des Inkrafttretens der Allgemeinen Geschäftsbedingungen: 01.01.2022