

Conditions Générales pour les Passagers

Les présentes Conditions Générales définissent les termes et conditions s'appliquant à et régissant l'utilisation de l'application Bolt, qui met en relation des passagers ("**vous**") avec des **prestataires tiers** (les "**Prestataires**", entendus comme des prestataires tiers indépendants de services de transport privé payant de passagers au moyen de véhicules à moteur, qui sont des Conducteurs indépendants ou des Conducteurs sous la responsabilité d'un gestionnaire de flotte) pour les aider à se déplacer plus efficacement dans les villes.

Le terme "Bolt" ou "nous" fait référence au propriétaire de l'application Bolt, **Bolt Operations OÜ**, une société privée à responsabilité limitée, constituée en République d'Estonie (numéro d'enregistrement de la société 14532901), dont le siège social est situé à Vana-Lõuna tn 15, Tallinn 10134 et avec une unité d'établissement en Belgique à la rue du Commerce 31, 1000 Bruxelles, mais également aux sociétés et partenaires du groupe Bolt (filiales locales, représentants, affiliés, agents, etc.). La liste des sociétés et partenaires du groupe Bolt est disponible à l'adresse <https://bolt.eu/cities/>.

Afin d'accéder à l'application Bolt et de l'utiliser, vous devez d'abord accepter les conditions générales énoncées ci-dessous (les "**Conditions Générales**") ainsi que d'autres termes et politiques Bolt qui peuvent être référencés dans le présent document et/ou publiés sur www.bolt.eu/legal et être applicables pour l'utilisation de services supplémentaires ou régir votre comportement sur la plateforme pour le marché pertinent en question. Bolt peut vous offrir l'accès à des fonctionnalités bêta supplémentaires sur la place de marché Bolt pour une période limitée de temps à autre. Des conditions générales supplémentaires s'appliqueront. Vous pouvez les consulter ici : <https://bolt.eu/en/legal/beta-terms/>. Vous pouvez vous désinscrire de l'offre de ces fonctionnalités bêta supplémentaires à tout moment.

Votre accord aux présentes conditions générales établit une relation contractuelle entre vous et Bolt (la "**Convention**").

1. Utilisation de l'application Bolt

1.1 Pour utiliser l'application Bolt, vous devez vous inscrire dans l'application mobile de Bolt et créer un compte. Au moment de l'inscription, vous devez

avoir dix-huit (18) ans ou l'âge de la majorité légale dans le pays où vous vous inscrivez s'il est différent de dix-huit (18) ans.

Vous devez nous fournir certaines informations personnelles pour vous inscrire, notamment votre numéro de téléphone, votre adresse électronique et un mode de paiement valide (carte de crédit ou carte de débit).

Vous n'avez aucune obligation de vous connecter à l'application de Bolt ou de l'utiliser, et les Conducteurs non plus. Si vous choisissez de cesser d'utiliser l'application Bolt, vous pouvez le faire sans nous donner de préavis.

Nous pouvons restreindre temporairement votre accès à l'application et son utilisation en cas de suspicion de violation de vos obligations (voir la clause 6 ci-dessous) ou des présentes Conditions Générales, notamment lorsque nous recevons une plainte pour fraude. Dans certaines circonstances, il se peut que nous ne soyons pas en mesure de vous fournir des informations sur la plainte pendant qu'une enquête est en cours (par nous et/ou par un tiers tel que la police).

1.2 Bolt fournit un service de la société de l'information par le biais de l'application Bolt qui permet la médiation des demandes de services de transport entre des passagers et des Prestataires. Bolt ne fournit pas de services de transport. Les services de transport sont fournis par les Prestataires à la suite d'une réservation effectuée par vous via l'application Bolt et dans le cadre d'un contrat (avec vous) pour le transport de passagers. Si la loi applicable l'exige, avant la confirmation de la réservation, vous recevrez des informations sur les tarifs applicables. Les Conducteurs fournissent des services de transport sur une base indépendante (en personne ou via une entreprise) en tant que prestataires de services économiques et professionnels. Bolt n'est en aucun cas responsable de l'exécution du contrat conclu entre le passager (vous) et le Prestataire. Les litiges découlant des droits des consommateurs, des obligations légales ou du droit applicable à la prestation de services de transport seront résolus entre les passagers et les Prestataires. Les données concernant les Prestataires et leurs services de transport sont disponibles dans l'application Bolt et les reçus des trajets sont envoyés à l'adresse électronique indiquée dans le profil du passager.

1.3 Le passager (vous) conclut un contrat avec le Prestataire pour la fourniture de services de transport via l'application Bolt. En fonction des options de paiement prises en charge pour un lieu donné du trajet, vous pouvez choisir de payer le Prestataire pour le service de transport en espèces ou d'utiliser le paiement in-App Bolt. Les paiements pour les trajets Bolt Business sont traités par un accord distinct pour les trajets Business. Nous pouvons fournir une estimation de ces frais, mais sachez que le montant final qui vous est facturé peut être différent de l'estimation. Les frais comprennent les taxes applicables lorsque la loi l'exige. Les frais peuvent

inclure d'autres frais, péages et/ou suppléments applicables, notamment des frais de réservation, des péages municipaux, des suppléments aéroportuaires ou des frais de traitement pour les paiements fractionnés. Si vous le souhaitez, vous pouvez également choisir de payer un Pourboire au Conducteur directement ou via l'utilisation du paiement in-App Bolt. Nous pouvons limiter la valeur maximale d'un Pourboire à notre seule discrétion.

Une fois que le service de transport a été fourni par le Prestataire, nous émettons une facture au nom et pour le compte du Prestataire.

1.4 Lors de l'installation de l'application Bolt, le numéro de téléphone mobile du passager est lié au compte utilisateur Bolt correspondant et ajouté à notre base de données. Si vous n'utilisez plus votre numéro de téléphone mobile, vous devez en informer Bolt dans les 7 jours afin que nous puissions anonymiser les données de votre compte. Si vous ne nous informez pas d'un changement de votre numéro de téléphone, votre opérateur mobile peut attribuer le même numéro de téléphone mobile à une nouvelle personne qui, lorsqu'elle utilise l'application Bolt, peut alors avoir accès à vos données.

1.5 Vous êtes responsable de toute activité sur votre compte dans l'application Bolt.

1.6 Bolt se réserve le droit, de temps à autre, de mettre à disposition des interactions sociales par le biais de l'application Bolt, comme la possibilité de vous contacter, ou de vous proposer d'évaluer et de commenter le Prestataire.

2. Codes promotionnels

2.1 Vous acceptez, par la présente, que Bolt puisse vous envoyer des codes promotionnels en fonction de chaque promotion. Le crédit du code promotionnel peut être appliqué au paiement à l'achèvement d'un trajet ou à d'autres caractéristiques ou avantages liés au service de transport et/ou à d'autres services fournis par Bolt (selon le cas) et sont soumis à toutes les conditions supplémentaires qui peuvent être établies en fonction du code promotionnel. Les dates d'expiration des codes promotionnels seront indiquées dans l'application une fois que vous aurez appliqué le code promotionnel à votre compte.

2.2 Si le montant de votre trajet dépasse le crédit remboursable attribué à votre trajet, le solde sera automatiquement déduit du mode de paiement de votre compte. De même, le crédit d'un code promotionnel ne s'applique qu'en fonction d'un trajet et ne peut être reporté sur un prochain trajet/déplacement et sera donc perdu. Un seul code promotionnel peut être appliqué par déplacement.

2.3 Bolt se réserve le droit d'annuler tout code promotionnel à tout moment et pour quelle que raison que ce soit. Ceci inclut, mais sans y être limité, le cas où Bolt estime que les codes sont utilisés de manière illégale ou frauduleuse, les codes émis par erreur, et ceux qui ont expiré.

3. Paiement in-App

3.1 En fonction des options de paiement prises en charge pour le lieu donné du trajet, vous pouvez payer les services de transport avec une carte, la facturation de l'opérateur mobile ou d'autres modes de paiement (par ex. Bolt Business) au fur et à mesure de leur disponibilité via l'application Bolt. En fournissant le service de Paiement Bolt in-App, Bolt agit en tant que représentant des Prestataires de services de transport. Chaque Prestataire a autorisé Bolt en tant que son représentant pour la médiation de la conclusion de contrats entre le Prestataire et le passager, y compris le pouvoir d'émettre des factures en son nom et pour son compte, d'accepter des paiements in-App des passagers et de transmettre les paiements au Prestataire. Votre obligation envers le Prestataire du service de transport sera remplie lorsque l'ordre de paiement sera donné pour transférer des fonds sur le compte bancaire de Bolt. En tant que passager, il vous incombe de veiller à ce que le paiement ait lieu et à ce que des fonds suffisants soient disponibles.

3.2 Vous pouvez choisir de payer un Pourboire au Prestataire en utilisant le service de Paiement In-app de Bolt. Le Pourboire peut être payé via le Paiement In-app par des moyens autorisés par Bolt à cet effet. Bolt ne retiendra pas de commission pour le courtage du Pourboire et le Pourboire sera transféré au Prestataire dans son intégralité, à l'exclusion de toute taxe, le cas échéant. Bolt se réserve le droit de retenir le Pourboire, si le paiement du Pourboire est suspecté d'être frauduleux, illégal, dans un but autre que celui d'une gratification liée au service fourni ou utilisé en contradiction avec les Conditions Générales de Bolt.

3.3 Lorsque vous effectuez des paiements via le Paiement in-App de Bolt, Bolt reçoit vos paiements et transmet l'argent au Prestataire. Bolt peut vous demander des données supplémentaires pour vérifier le mode de paiement.

3.4 Lorsque vous effectuez des paiements via le Paiement in-App de Bolt pour des services de transport, Bolt n'est pas responsable des éventuels frais de paiement de tiers (ex. opérateurs mobiles, frais bancaires). Ces prestataires de services peuvent vous facturer des frais supplémentaires lors du traitement des paiements dans le cadre du Paiement in-App de Bolt. Bolt n'est pas responsable de ces frais et décline toute responsabilité à cet égard. Votre mode de paiement peut également être soumis à des conditions supplémentaires imposées par le fournisseur de services de

paiement tiers concerné ; veuillez consulter ces conditions avant d'utiliser votre mode de paiement.

3.5 Bolt sera responsable du fonctionnement du Paiement in-App de Bolt et fournira une assistance pour résoudre les problèmes. La résolution des litiges liés au Paiement in-App de Bolt se fait également par notre intermédiaire. Pour le service d'assistance au paiement, veuillez nous contacter via l'application Bolt ou via info@bolt.eu. Les demandes soumises par e-mail ou par l'application Bolt recevront une réponse dans les deux jours ouvrables. Bolt traitera les plaintes et les demandes liées au Paiement in-App de Bolt dans un délai de dix jours ouvrables.

4. Commande et annulation de services de transport

4.1 Vous pouvez créer des demandes de prestation d'un service de transport dans l'application Bolt. Il s'agit d'une offre de votre part à un Prestataire choisi de conclure un contrat de transport. Si un Prestataire accepte votre offre, le contrat de transport entre vous et le Prestataire est conclu selon les termes et conditions dont vous avez convenu avec le Prestataire. Vous serez informé de l'acceptation de cette demande via l'application Bolt. Bolt n'est en aucun cas responsable de la prestation de services de transport. Bolt ne réalise pas de déplacement et n'est pas partie à votre contrat avec le Prestataire concerné.

4.2 Vous pouvez annuler gratuitement votre demande de service de transport dans l'application Bolt avant qu'un Prestataire n'ait accepté cette demande.

4.3 Si vous annulez votre demande de service de transport dans l'application Bolt après qu'un Prestataire ait accepté cette demande (c'est-à-dire après qu'un contrat de transport ait été conclu), des frais d'annulation peuvent vous être facturés.

4.4 Si vous annulez une demande de service de transport à plusieurs occasions successives, nous pouvons bloquer temporairement votre compte à titre d'avertissement. Après plusieurs avertissements, nous pouvons suspendre votre compte pour une période plus longue (par ex. 6 mois). Après cette période, vous pouvez nous contacter et demander que votre compte soit réactivé et votre demande sera examinée par Bolt.

4.5 Si un Prestataire vous informe via l'application Bolt de l'arrivée du véhicule sur le lieu de prise en charge et que le passager (ou les personnes pour lesquelles le transport a été commandé) n'arrive pas au véhicule dans un certain délai spécifié dans l'application Bolt, la commande peut être annulée et dans ce cas, des frais d'annulation seront facturés. Dans le cas où

un Conducteur décide d'annuler votre demande, veuillez noter que Bolt n'est pas responsable de ces situations.

4.6 Une fois que le Prestataire vous a notifié via l'application Bolt que le Conducteur est arrivé au lieu de prise en charge, l'application Bolt peut commencer à facturer un prix sur la base du temps d'attente selon les taux spécifiés dans l'application Bolt.

4.7 Si vous avez demandé des services de transport à l'aide de l'application Bolt et que vous causez des dommages au véhicule du Conducteur ou son mobilier (entre autres, en souillant ou en tachant ou en causant une mauvaise odeur dans le véhicule), le Prestataire aura le droit de vous demander de payer une pénalité de 50 EUR et d'exiger une compensation pour tout dommage dépassant la pénalité. Si vous ne payez pas la pénalité et/ou ne réparez pas les dommages, Bolt peut poursuivre les réclamations au nom du Prestataire du service de transport.

5. Licence d'utilisation de l'application Bolt

5.1 Tant que vous vous conformez aux présentes Conditions Générales, nous acceptons de vous accorder un droit gratuit, révocable et non exclusif d'accéder et d'utiliser l'application Bolt conformément aux présentes Conditions Générales, à la Déclaration de confidentialité et aux termes applicables de l'app-store. Vous ne pouvez pas transférer ou concéder en sous-licence ce droit d'utiliser l'application Bolt. Dans le cas où votre droit d'utiliser l'application Bolt est résilié, la licence non exclusive correspondante sera également résiliée.

6. Responsabilité

Rien dans les présentes Conditions Générales ne limite et n'exclut la responsabilité qui ne peut être légalement limitée ou exclue, y compris la responsabilité en cas de décès ou de préjudice corporel causé par une négligence et la responsabilité en cas de fraude ou d'altération de vos droits en tant que consommateur qui ne peut être exclue en vertu de la loi applicable.

6.1 Étant donné que l'application Bolt est un service de la société de l'information (un moyen de communication) entre les passagers et les Prestataires, nous ne pouvons pas garantir ni assumer la responsabilité de la qualité ou de l'absence de défauts dans la fourniture des services de transport. Étant donné que le contrat respectif pour la fourniture d'un service de transport est conclu exclusivement entre vous et le Prestataire respectif, nous ne sommes pas responsables de tout dommage découlant de, en relation avec ou dans le cadre d'une telle relation contractuelle entre vous

et le Prestataire (par exemple, dommages au véhicule, accident). Comme l'utilisation de l'application Bolt pour demander des services de transport dépend du comportement des Prestataires, Bolt ne garantit pas que vous disposerez toujours d'offres disponibles pour la fourniture des services de transport.

6.2 L'application Bolt n'offre pas de services de transport aux passagers et ne sert pas de courtier en transport. Elle n'est pas non plus un service d'agence de transport permettant de trouver des passagers pour les Prestataires de transport. L'application Bolt est utilisée comme un moyen d'organiser la fourniture de services de transport.

6.3 Le droit de remboursement du consommateur ne s'applique pas aux commandes de l'application Bolt. Le fait de demander un remboursement au Prestataire de service de transport ne vous soustrait pas de la Convention au cours de laquelle la prestation du service de transport a été commandée.

6.4 L'application Bolt est fournie "telle quelle" et "telle que disponible". Bolt ne déclare pas, n'assure pas ni ne garantit que l'accès à l'application Bolt sera ininterrompu ou sans erreur. En cas de défauts dans le logiciel, nous nous efforcerons de les corriger dès que possible, mais veuillez garder à l'esprit que le fonctionnement de l'application peut être limité en raison d'erreurs techniques occasionnelles et que nous ne sommes pas en mesure de garantir que l'application fonctionnera à tout moment, par exemple une urgence publique peut entraîner une interruption de service.

6.5 Sauf en cas de faute intentionnelle, de négligence grave et d'inexécution d'obligations essentielles, Bolt, ses représentants, directeurs et employés ne sont pas responsables de toute perte ou de tout dommage que vous pourriez subir à la suite de l'utilisation de l'application Bolt ou sur la base du trajet commandé par le biais de l'application Bolt, y compris, mais sans s'y limiter :

6.5.1. tout dommage matériel direct ou indirect ou toute perte monétaire ;

6.5.2. le manque à gagner ;

6.5.3. la perte d'affaires, de contrats, de contacts, de fonds de commerce, de réputation et toute perte pouvant résulter de l'interruption de l'application Bolt ;

6.5.4. la perte ou l'inexactitude des données ;

6.5.5 les dommages ou pertes résultant de toute transaction entre vous et un Prestataire; et

6.5.5. tout autre type de perte ou de dommage.

6.6 Dans la plus large mesure autorisée par la loi applicable, la responsabilité financière de Bolt en rapport avec la violation de la Convention sera limitée à 500 euros. Vous aurez le droit de réclamer des dommages et intérêts uniquement si Bolt a délibérément violé la Convention, n'a pas exécuté les obligations essentielles de la Convention ou a commis une négligence grave. Bolt ne sera pas responsable des actions ou inactions du Prestataire et ne sera pas responsable des dommages que le Prestataire pourrait causer aux passagers.

6.7 Vous acceptez d'indemniser pleinement et de tenir Bolt, ses sociétés affiliées, ses représentants, ses employés et ses directeurs, indemne de toute réclamation ou perte (y compris les responsabilités, les dommages, les coûts et les dépenses de toute nature) qu'ils subissent en raison de votre utilisation de l'application Bolt (y compris les déplacements que vous obtenez par votre utilisation de l'application Bolt).

6.8 Bolt peut immédiatement mettre fin à votre utilisation de l'application Bolt si vous violez les présentes Conditions Générales ou si nous estimons qu'il est nécessaire de protéger l'intégrité de Bolt ou la sécurité des Prestataires.

7. Bonne pratique d'utilisation de l'application Bolt

7.1 Étant donné que Bolt n'est pas un prestataire ou un courtier des services de transport, toute question relative à des défauts ou à la qualité des services de transport sera résolue conformément aux règles et règlements du Prestataire de services de transport ou de l'autorité publique compétente.

7.2 Nous vous demandons de remplir un formulaire d'évaluation dans l'application Bolt. Cela nous permet d'offrir des suggestions aux Prestataires pour améliorer la qualité de leurs services.

7.3 Nous attendons de vous que vous utilisiez l'application Bolt de bonne foi et que vous soyez respectueux des Prestataires qui offrent leurs services par le biais de l'application Bolt. Nous voulons que chacun ait des expériences sûres, fluides et satisfaisantes avec Bolt. Afin de créer une attente claire sur la façon dont vous pouvez nous aider à créer cet environnement, nous fournissons une liste de directives de conduite sur la place de marché qui est disponible en suivant ce lien : <https://bolt.eu/en/legal/marketplace-guidelines-terms/> (les "**Directives de conduite sur la place de marché**"). En suivant ces directives, vous nous aidez à assurer la sécurité et la satisfaction des Conducteurs, et à les garder sur la route pour vous.

En protégeant l'intégrité de notre place de marché, nous veillons à ce que les Prestataires puissent fournir des services dans un environnement sûr et

productif, à ce que les passagers reçoivent des services rapides et de qualité et à ce que la place de marché de Bolt puisse continuer à fonctionner de manière durable.

Ci-dessous des règles simples que les passagers devraient suivre :

- Soyez toujours gentil avec votre Conducteur et respectueux de leur voiture ;
- Essayez de ne pas annuler votre trajet à moins d'y être obligé, cela vous prendra plus de temps pour arriver à destination et cela fait perdre du temps au Conducteur ;
- Présentez-vous toujours pour votre trajet. Gardez un œil sur le Conducteur qui arrive, et ne le faites pas attendre trop longtemps.

Le non-respect constant de l'une des normes susmentionnées nuit directement à l'intégrité de la place de marché Bolt et suffit à entraîner un avertissement ou la suspension de la faculté d'utiliser la plateforme Bolt.

Bolt conserve le droit de fermer votre compte si vous avez violé les conditions énoncées dans les présentes Conditions Générales ou dans les Directives de conduite sur la place de marché ou si vos activités sont malveillantes (c'est-à-dire retenir le paiement pour la fourniture du service de transport, fraude, manque de respect envers les Conducteurs, etc.) Dans ces cas, votre compte de l'application Bolt peut être révoqué sans préavis.

7.4 Bolt fera tout son possible pour s'assurer que seuls les Conducteurs intègres et respectueux de leur profession et des passagers utilisent l'application Bolt. Cependant, nous ne sommes pas en mesure de garantir que chaque Prestataire de services de transport, localisé par l'application Bolt, satisfait à tout moment aux critères susmentionnés. Si vous êtes confronté à un service de transport répréhensible, veuillez en informer l'entreprise responsable du service, une autorité de surveillance ou notre service client.

8. Modifications des Conditions Générales

8.1 Nous pouvons modifier les présentes Conditions Générales de temps à autre. Nous vous informerons des changements dans un délai raisonnable. Vous serez lié par ces modifications dès qu'elles vous seront notifiées dans l'application Bolt et/ou par courriel, mais si vous n'êtes pas d'accord avec ces modifications, vous êtes libre de fermer votre compte.

Nous pouvons céder, sous-traiter ou transférer les présentes Conditions Générales ou l'un de nos droits ou obligations en la matière, en tout ou en partie, sans votre consentement préalable, à condition que cela n'entraîne pas une réduction des droits auxquels vous avez droit en vertu des

présentes Conditions Générales ou de la loi. Vous ne pouvez pas céder, sous-traiter ou transférer ces Conditions Générales ou l'un de vos droits ou obligations, en tout ou en partie, car votre utilisation de l'application Bolt est personnelle, sauf accord contraire.

9. Confidentialité

La vie privée du passager est très importante pour Bolt. Veuillez lire la Politique de Confidentialité de Bolt (<https://bolt.eu/pt-pt/legal/pt/privacy-for-riders/>) pour savoir comment Bolt recueille, utilise et partage les informations sur le passager.

10. Dispositions finales

Dans la mesure où cela est légalement possible, les Conditions Générales seront régies, interprétées et appliquées conformément aux lois de la République d'Estonie. Si le litige résultant des Conditions Générales ou de la Convention n'a pu être réglé par les négociations, le litige sera définitivement résolu devant les tribunaux compétents du domicile du passager. Si une disposition des Conditions Générales est jugée inapplicable, les parties substitueront à la disposition concernée une disposition applicable qui se rapproche de l'intention et de l'effet économique de la disposition concernée.

EN ACCEPTANT CES CONDITIONS GÉNÉRALES, VOUS ACCEPTEZ D'ÊTRE LIÉ PAR CES CONDITIONS GÉNÉRALES