

Warunki Ogólne dotyczące Pasażerów

Niniejsze Warunki Ogólne określają warunki dotyczące korzystania z aplikacji Bolt – technologii łączącej pasażerów i kierowców, aby ułatwić im bardziej efektywne poruszanie się po miastach, oraz usług pośrednictwa w przewozie osób. Określenie „My” odnosi się do właściciela aplikacji Bolt, tj.:

Bolt Operations OÜ, spółki prywatnej z ograniczoną odpowiedzialnością (private limited company), założonej w Republice Estonii (numer rejestracyjny spółki 14532901), z siedzibą: Vana-Lõuna tn 15, Tallin 10134 (Bolt OP), ale również do spółek należących do grupy Bolt i ich partnerów (lokalne spółki zależne, przedstawiciele, podmioty stowarzyszone, agenci itp.), a w szczególności:

Bolt - Bolt Rides PL spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, utworzona i zarejestrowana na mocy prawa Rzeczypospolitej Polskiej, pod numerem KRS 0000981464, z siedzibą pod adresem: ul. Prosta 67, 00-838 Warszawa, (Bolt), która posiada licencję na wykonywanie transportu drogowego w zakresie pośrednictwa przy przewozie osób o nr PO-000508.

1. Korzystanie z aplikacji Bolt

1.1 Aby korzystać z platformy Bolt, musisz bezpłatnie pobrać i zainstalować aplikację Bolt na swoim urządzeniu mobilnym, zapewniającym dostęp do Internetu, właściwą dla systemu operacyjnego na tym urządzeniu, zarejestrować się i założyć konto zgodnie z procedurą w aplikacji i zaakceptować Ogólne Warunki oraz Politykę Prywatności.

1.2. Bolt świadczy usługi komunikacji między pasażerami i kierowcami oraz usługi pośrednictwa w przewozie osób, posiadając w tym celu wymaganą licencję.

Bolt nie świadczy usług przewozu czy usług transportowych. Usługi przewozu świadczone są przez partnerów biznesowych Bolt (partnerzy flotowi lub jednoosobowe działalności gospodarcze), zwane dalej „Floty”, na podstawie zawartej z Tobą umowy przewozu. Floty posiadają wymagane prawem licencje i

świadczą usługi przewozu w sposób niezależny (osobiście lub za pośrednictwem pracowników lub usługodawców) jako podmioty prowadzące działalność gospodarczą i zawodową. Spory związane z wykonywaniem umowy przewozu przez Flotę, w szczególności dotyczące praw konsumentów, czy zobowiązań wynikających z przepisów właściwych dla świadczenia usług przewozu, powinny być rozstrzygane bezpośrednio między pasażerami a Flotami. Dane dotyczące Flot oraz kierowców świadczących usługi przewozu na ich zlecenie są dostępne w aplikacji Bolt, a paragony za przejazdy wysyłane są na adres e-mail podany w profilu pasażera. Korzystając z aplikacji Bolt, zgadzasz się na wydawanie Ci paragonów wyłącznie w formie elektronicznej.

1.3. Podczas korzystania z aplikacji Bolt można wybrać, czy zapłacić za usługę przewozu bezpośrednio kierowcy, czy też skorzystać z płatności w aplikacji Bolt. Płatności za przejazdy w ramach usługi Bolt for Business odbywają się na mocy osobnej umowy na Podróż służbową, zawieranej zgodnie z ogólnymi warunkami umów dla usługi Bolt for Business. Opłaty będą uwzględniać należne podatki, jeżeli będą one wymagane przez prawo. Opłaty mogą uwzględniać inne należne opłaty, opłaty drogowe lub opłaty dodatkowe, w tym opłaty rezerwacyjne, opłaty miejskie, opłaty lotniskowe lub opłaty za przetwarzanie płatności podzielonych.

1.4. Podczas instalacji aplikacji Bolt numer telefonu pasażera zostaje powiązany z odpowiednim kontem użytkownika Bolt i jest dodawany do naszej bazy danych. Jeśli nie korzystasz już z danego numeru telefonu, powinieneś powiadomić Bolt o tym fakcie niezwłocznie, nie później niż w ciągu 7 dni, aby dane konta zostały zanonimizowane. Jeśli nie poinformujesz Bolt o zmianie numeru telefonu, operator komórkowy może przypisać ten sam numer do następnej osoby, a podczas korzystania z aplikacji Bolt ta osoba może zobaczyć Twoje dane. Bolt nie ponosi odpowiedzialności za ujawnienie Twoich danych na skutek niepoinformowania Bolt o zmianie numeru telefonu komórkowego.

1.5 W każdym momencie możesz zrezygnować z korzystania z aplikacji Bolt i wysłać do nas prośbę o usunięcie konta poprzez aplikację Bolt lub na adres mailowy poland@bolt.eu. W przypadku usunięcia konta, nie będzie możliwości przywrócenia danych z nim powiązanych. Nadal będziemy przechowywać informacje wymagane obowiązującym prawem zgodnie z zasadami opisanymi w Polityce Prywatności.

2. Kody promocyjne

2.1. Bolt może wysyłać Ci kody promocyjne na zasadzie promocji. Rabat dostępny w ramach kodu promocyjnego można wykorzystać do dokonania płatności po

zakończeniu przejazdu lub skorzystać za jego pomocą z innych funkcji lub korzyści związanych z usługą i/lub usługą zewnętrznego usługodawcy. Rabat podlega dodatkowym warunkom ustalonym dla danego kodu promocyjnego. Terminy ważności kodów promocyjnych będą widoczne w aplikacji po wprowadzeniu kodu promocyjnego na koncie.

2.2. Jeśli cena za przejazd przekroczy kwotę podlegającą zwrotowi przyznaną na przejazd, różnica zostanie automatycznie potrącona metodą płatności wybraną dla danego konta. Podobnie rabat dostępny w ramach kodu promocyjnego obowiązuje tylko na jeden określony przejazd. Niewykorzystana kwota nie przechodzi na następny kurs i w związku z tym przepada. Dla jednego przejazdu można zastosować tylko jeden kod promocyjny.

2.3. Bolt zastrzega sobie prawo do anulowania kodu promocyjnego. Do przyczyn anulowania należą m.in.: uznanie przez Bolt, że kody są używane w sposób niezgodny z prawem lub nieuczciwy, kody zostały wydane w wyniku błędu lub ich ważność wygasła.

3. Płatność w aplikacji Bolt

3.1. Za usługi przewozu można zapłacić kartą, za pomocą usługi płatności mobilnej i innymi metodami płatności (np. Bolt for Business), które należy uprzednio aktywować w aplikacji Bolt. Świadcząc usługę płatności w aplikacji Bolt, Bolt działa w charakterze podmiotu uprawnionego do pobrania należności za przejazd na rzecz Flot. Twoje zobowiązanie wobec dostawcy usługi przewozu, tj. Floty, zostaje spełnione w momencie zlecenia przelewu środków na konto bankowe Bolt. Jako pasażer jesteś odpowiedzialny za dokonanie płatności i zapewnienie dostępności wystarczających środków.

3.2. W przypadku płatności w aplikacji Bolt, Bolt otrzymuje płatność i przekazuje pieniądze Flocie. Bolt może poprosić o dodatkowe dane, aby zweryfikować metodę płatności.

3.3. W przypadku płatności za usługi przewozu za pomocą płatności w aplikacji Bolt, Bolt nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne koszty płatności należne osobom trzecim (np. operatorom komórkowym, opłaty bankowe). Tacy usługodawcy mogą pobierać dodatkowe opłaty podczas przetwarzania płatności w aplikacji Bolt. Bolt nie ponosi odpowiedzialności za takie opłaty. Sposób płatności może również podlegać dodatkowym warunkom narzuconym przez właściwego zewnętrznego dostawcę

usług płatniczych. Przed użyciem danej metody płatności należy zapoznać się z niniejszymi warunkami.

3.4. Bolt jest odpowiedzialny za funkcjonowanie płatności w aplikacji Bolt i zapewnia wsparcie w rozwiązywaniu problemów. Rozwiązywanie sporów związanych z płatnością w aplikacji Bolt również odbywa się za naszym pośrednictwem. W celu uzyskania wsparcia w zakresie płatności prosimy o kontakt na adres: poland@bolt.eu. Na zapytania przesłane pocztą e-mail lub poprzez aplikację Bolt odpowiemy w ciągu jednego dnia roboczego. Bolt rozpatrzy skargi i wnioski związane z płatnościami w aplikacji Bolt w ciągu dwóch dni roboczych.

4. Zamawianie i anulowanie usług przewozu

4.1. Bolt świadczy usługi pośrednictwa i umożliwia zawarcie umowy przewozu pomiędzy Tobą a Flotą, przesyłając Twoje zamówienie bezpośrednio do kierowcy.

4.2. Usługę przewozu uznaje się za zamówioną w momencie, gdy pasażer zamówi usługę przewozu, a kierowca upoważniony przez Flotę zgodzi się poprzez aplikację Bolt na jej wykonanie. W momencie potwierdzenia przez kierowcę, że zrealizuje dany kurs, zawierasz z Flotą odrębną umowę o zrealizowanie usługi przewozu. Bolt OP i Bolt nie są dostawcami usług przewozu i nie są stronami umowy z Flotą.

4.3. Za anulowanie zamówionej usługi przewozu przez pasażera uznawana jest sytuacja, w której kierowca odpowiedział na Twoje zgłoszenie, które następnie odrzuciłeś, anulowałeś lub gdy odmówiłeś skorzystania z usługi przewozu. Gdy zgłoszenie zapotrzebowania na usługę przewozu jest anulowane po upływie 2 minut od akceptacji przez kierowcę, pobierana jest opłata za anulowanie przejazdu, zgodnie ze stawką widoczną w aplikacji Bolt.

4.4. W przypadku anulowania zgłoszenia zapotrzebowania na usługę przewozu kilkakrotnie w ciągu 24 godzin możemy tymczasowo zablokować konto pasażera jako ostrzeżenie. Po wielu takich ostrzeżeniach możemy zawiesić konto na dłuższy okres (np. 6 miesięcy). Po upływie tego okresu możesz wnioskować o reaktywację konta. Wniosek taki zostanie rozpatrzony przez Bolt.

4.5. Kierowca jest uprawniony do odmowy realizacji usługi przewozu i anulowania zlecenia, jeśli jego wykonanie oznaczałoby świadczenie usług przewozu poza obszarem, na który udzielono Flocie licencji.

4.6. Gdy kierowca powiadomi pasażera o przybyciu pojazdu do miejsca docelowego, a pasażer lub osoby, na rzecz których zamówiono transport, nie dotrą do pojazdu w przeciągu 5 minut od otrzymania powiadomienia, zgłoszenie może zostać anulowane przez kierowcę, a pasażerowi zostaje naliczona opłata za anulowanie, zgodnie ze stawką widoczną w aplikacji Bolt. Należy pamiętać, że Bolt nie ponosi odpowiedzialności za takie sytuacje.

4.7. Gdy kierowca przyjedzie na miejsce i wyśle powiadomienie o swoim przybyciu, aplikacja Bolt może rozpocząć naliczanie opłaty za oczekiwanie według stawek określonych w aplikacji Bolt.

4.8. Jeśli zamówiłeś usługi przewozu za pomocą aplikacji Bolt i spowodowałeś uszkodzenie pojazdu lub jego wyposażenia (między innymi poprzez poplamienie lub odbarwienie pojazdu lub gdy w pojeździe pojawi się odór), Flota będzie miała prawo zażądać od Ciebie zapłaty kary w wysokości 250 PLN i zażądać odszkodowania w razie gdy wysokość doznanej szkody będzie przekraczać wysokość kary umownej. Jeśli nie zapłacisz kary lub nie zrekompensujesz szkody, Bolt może dochodzić roszczeń wobec Ciebie w imieniu dostawcy usługi przewozu.

4.9. Taksówką nie może samodzielnie podróżować dziecko, które nie ukończyło 13-ego roku życia.

4.10. Bolt zastrzega sobie prawo do natychmiastowego zablokowania Twojego dostępu do Platformy Bolt w przypadku nieprzestrzegania norm określonych w [Zasadach Społeczności Bolt](#).

5. Licencja na korzystanie z aplikacji Bolt

Dopóki stosujesz się do niniejszych Warunków Ogólnych, Bolt OP udziela Ci bezpłatnej, odwoławczej, niewyłącznej licencji na dostęp i korzystanie z aplikacji Bolt zgodnie z niniejszymi Warunkami Ogólnymi, Polityką Prywatności i obowiązującymi warunkami sklepu z aplikacjami. Nie możesz przenosić ani udzielać sublicencji do prawa do korzystania z aplikacji Bolt. W przypadku anulowania Twojego prawa do korzystania z aplikacji Bolt, anulowana zostanie również odpowiednia licencja niewyłączna.

6. Odpowiedzialność

6.1. Jako że aplikacja Bolt jest usługą społeczeństwa informacyjnego (środkiem komunikacji) pomiędzy pasażerami, Flotami i ich kierowcami, a Bolt świadczy

jedynie usługi pośrednictwa przy przewozie osób, nie możemy zagwarantować ani ponosić odpowiedzialności za jakość lub nieprawidłowości w świadczeniu usług przewozu przez Flotę, a także ich kierowców. Korzystanie z aplikacji Bolt służącej w szczególności do zamawiania usług przewozu zależy w dużej mierze od zachowania i dostępności kierowców, Bolt nie gwarantuje więc, że oferty świadczenia usług przewozu będą zawsze dostępne.

6.2. Aplikacja Bolt umożliwia przekazywanie zleceń przewozu, natomiast sama nie świadczy usług przewozu czy usług transportowych. Aplikacja Bolt służy jako środek organizacji świadczenia usług przewozu.

6.3. Prawo konsumenta do odstąpienia od umowy i zwrotu nie ma zastosowania do zamówień przejazdów w aplikacji Bolt.

6.4. Aplikacja Bolt jest dostarczana w najnowszej aktualnie dostępnej wersji. Bolt nie gwarantuje, że dostęp do aplikacji Bolt będzie nieprzerwany lub wolny od błędów. W przypadku jakichkolwiek błędów w oprogramowaniu zrobimy co w naszej mocy, aby naprawić je tak szybko, jak to możliwe, ale należy pamiętać, że działanie aplikacji Bolt może być ograniczone z powodu sporadycznych błędów technicznych i nie jesteśmy w stanie zagwarantować, że aplikacja będzie działała przez cały czas, np. nagły wypadek publiczny może spowodować zakłócenie usługi.

6.5. Bolt OP ani Bolt ich przedstawiciele, dyrektorzy i pracownicy nie ponoszą odpowiedzialności za jakiegokolwiek straty lub szkody, które pasażer może ponieść w związku z brakiem realizacji lub nieprawidłową realizacją usługi przewozu przez Flotę, czy związku z naruszeniem przez kierowcę zasad bezpieczeństwa (także nieumyślne), w szczególności: za wszelkie bezpośrednie lub pośrednie szkody majątkowe lub straty pieniężne, utratę zysku, utratę możliwości prowadzenia działalności, umów, kontaktów, renomy, reputacji i wszelkich strat, które mogą wynikać z zakłócenia działalności; oraz wszelkie inne rodzaje strat lub szkód.

6.6. Bolt może natychmiast zakończyć możliwość korzystania przez Ciebie z aplikacji Bolt w przypadku naruszenia niniejszych Warunków Ogólnych lub gdy uzna to za konieczne w celu ochrony integralności Bolt lub bezpieczeństwa kierowców.

7. Dobre praktyki przy korzystaniu z aplikacji Bolt

7.1. Aplikacja Bolt umożliwia przekazywanie zleceń przewozu osób (wykonywane przez Bolt) oraz zawarcie umowy przewozu pomiędzy Tobą, a Flotą. Wszelkie spory

dotyczące nieprawidłowej realizacji umowy przewozu przez Flotę będą rozwiązywane bezpośrednio pomiędzy Tobą, a Flotą.

7.2. Prosimy o wypełnienie formularza zwrotnego w aplikacji Bolt. Dzięki temu możemy zaproponować kierowcom i Flotom sugestie dotyczące poprawy jakości ich usług.

7.3. Oczekujemy, że będziesz korzystać z aplikacji Bolt w dobrej wierze i będziesz szanować kierowców, którzy oferują swoje usługi za pośrednictwem aplikacji Bolt. Bolt zastrzega sobie prawo do zamknięcia Twojego konta, jeśli naruszysz warunki określone w niniejszych Warunkach Ogólnych lub jeśli Twoje działania są złośliwe, np. wstrzymanie płatności za świadczenie usługi przewozu, oszustwo, okazywanie braku szacunku dla kierowców itp. W przypadkach wymienionych powyżej Twoje konto może zostać dezaktywowane bez uprzedniego powiadomienia. Zastrzegamy sobie również prawo w takich przypadkach do wykluczenia z udziału w konkursach oraz odebrania wszelkich nagród w nich wygranych, w tym kodów zniżkowych.

7.4. Bolt dołoży wszelkich starań, aby z aplikacji Bolt korzystali tylko kierowcy, którzy są uczciwi i szanują swój zawód i pasażerów. Nie jesteśmy jednak w stanie zagwarantować, że każda Flota i jej kierowca korzystający z aplikacji Bolt przez cały czas spełnia powyższe kryteria. W przypadku wystąpienia jakichkolwiek nieprawidłowości, np. po stronie kierowcy lub wystąpienia problemów technicznych pojazdu lub braku oznakowania taxi, proszę powiadom obsługę klienta Bolt, lub/i w razie podejrzenia popełnienia przestępstwa - organy ścigania .

8. Zmiany Warunków Ogólnych

8.1 Bolt może wprowadzać zmiany do Warunków Ogólnych w przypadku zmiany przepisów prawa, obowiązków nakładanych przez organy publiczne, wprowadzania zmian w zakresie przedmiotu działalności, warunków świadczonych usług i sposobów płatności, zmian technologicznych i produktowych, zmian w zakresie obsługi pasażerów, zmian wprowadzanych ze względów bezpieczeństwa i porządku publicznego, a także konieczności zmian redakcyjnych.

8.2 O wprowadzeniu zmian do Warunków Ogólnych, zostaniesz powiadomiony e-mailem lub za pomocą powiadomienia w aplikacji Bolt, a także poprzez publikację zmienionych Warunków Ogólnych na stronie internetowej Bolt. Zmiany będą skuteczne w terminie określonym w powiadomieniu o zmianach, nie krótszym niż 15 dni i będą miały zastosowanie do usług świadczonych po tym terminie. Nie dotyczy to sytuacji, w których Bolt zobowiązany jest do wprowadzenia zmian w krótszym

terminie lub zmiana wprowadzana jest ze względów bezpieczeństwa i wymaga natychmiastowego działania Bolt, o czym Bolt powiadomi użytkowników.

8.3 W przypadku braku akceptacji zmian Ogólnych Warunków możesz w każdym momencie zaprzestać korzystania z usług Bolt i usunąć konto, wysyłając wiadomość w aplikacji Bolt. Kontynuacja korzystania z aplikacji Bolt po terminie wprowadzania zmian zostanie uznana za akceptację zmian.

9. Postanowienia końcowe

9.1 Warunki Ogólne podlegają prawu Rzeczypospolitej Polskiej i będą zgodnie z nim interpretowane i egzekwowane. Jeżeli spór wynikający z Warunków Ogólnych lub umowy nie może zostać rozstrzygnięty w drodze negocjacji, spór zostanie poddany rozstrzygnięciu sądu właściwego miejscowo dla Bolt. Jeśli jesteś konsumentem, możesz poddać spór pod rozstrzygnięcie sądu właściwego dla Twojego miejsca zamieszkania lub pobytu. Jeśli którekolwiek z postanowień Warunków Ogólnych zostanie uznane za niewykonalne lub nieskuteczne, strony zastąpią te postanowienie wykonalnym postanowieniem, zgodnym z zamierzeniem i skutkiem ekonomicznym pierwotnego postanowienia.

9.2 Jeśli chcesz się z nami skontaktować w związku z niniejszymi Ogólnymi Warunkami lub w jakimkolwiek innej sprawie, w tym złożyć reklamację lub zgłosić problem, możesz to zrobić za pośrednictwem aplikacji Bolt lub mailowo poland@bolt.eu.

9.3 Możesz również skorzystać z usługi internetowego rozstrzygania sporów oferowanego przez Komisję Europejską zgodnie z art. 14 Rozporządzenia (UE) nr 524/2013. Platforma jest dostępna pod linkiem: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=PL>. Bolt nie jest zobowiązany do udziału w procedurze pozasądowego rozstrzygania sporów.

Data wejścia w życie: 01.01.2023 r.

Powyższe Ogólne Warunki dotyczące Pasażerów dostępne są również w wersji do wydruku → [KLIKNIJ TUTAJ](#)