ग्राहकहरुका लागि नियम र सर्तहरू (नेपाल)

यी सामान्य नियम र सर्तहरूले नेपालमा बोल्ट एप (प्रविधि जसले ग्राहकहरूलाई भाडा सेवाका लागि चालकहरूसँग जोड्दछ) को प्रयोगलाई लागू गर्ने र सञ्चालन गर्ने नियम र सर्तहरू लागु गर्दछ।

"बोल्ट", "हामीलाई" वा "हामी" शब्दले Bolt Operations **OÜ** नामको प्राइभेट लिमिटेड कम्पनी, जुन रिपब्लिक अफ इस्टोनियाको कानून अन्तर्गत दर्ता कोड १४५३२९०१, दर्ता कार्यालय Vana-Lõuna tn 15, Tallinn 10134, Republic of Estonia मा समावेश र दर्ता छ; अन्य बोल्ट समूह कम्पनी र बोल्ट सेवाहरू Bolt Operations **OÜ** द्वारा प्रदान गरिएकोमा त्यस्तो सेवा प्रदायक लाई समेत जनाऊँछ । बोल्ट समूहका कम्पनी र साझेदारहरूको सूची https://bolt.eu/cities/ मा उपलब्ध छ।

हामीलाई सम्पर्क गर्नुहोस:
हाम्रो इमेल हो: nepal@bolt.eu

बोल्ट एप: तपाईंले बोल्ट एपमा च्याट प्रकार्य मार्फत हाम्रो ग्राहक समर्थन टोलीलाई सम्पर्क गर्न सक्नुहुन्छ।

बोल्ट एप प्रयोग गर्नको लागि तपाईंले तल सेट गरिएका नियम र सर्तहरूमा सहमत हुनुपर्छ:

१. बोल्ट एप प्रयोग गर्दा

१.१. बोल्टले बोल्ट एप मार्फत सूचना-समाज सम्बन्धि सेवा प्रदान गर्दछ जसले ग्राहकहरू र चालकहरू बीच हायर सेवाहरूको लागि गरिने अनुरोधहरूको मध्यस्थता गर्दछ। बोल्टले भाडा सेवा प्रदान गर्दैन । भाडा सेवाहरू एक सम्झौता (तपाईंसँग) अन्तर्गत चालकहरूद्वारा प्रदान गरिन्छ। चालकहरूले आर्थिक र व्यावसायिक सेवा प्रदायकको रूपमा या त स्वतन्त्र आधारमा वा फ्लीट कम्पनीको तर्फबाट भाडा सेवाहरू प्रदान गर्छन्।बोल्टको तर्फबाट चालकहरूले भाडा सेवाहरू प्रदान गर्दैनन्। ग्राहक (तपाईं) र कुनै पनि चालक बीच भएको सम्झौताको पूर्तिको लागि कुनै पनि हिसाबले बोल्ट जिम्मेवार हुँदैन। उपभोक्ता अधिकार, कानूनी दायित्वहरू, वा भाडा सेवाहरूको प्रावधानमा लागू हुने कानूनबाट उत्पन्न हुने विवादहरू ग्राहक र चालकहरू बीच समाधान गरिनुपर्छ। चालकहरू र तिनीहरूको हायर सेवा सम्बन्धी डाटा बोल्ट एपमा उपलब्ध छ र भाडा सेवाहरूको रसिदहरू ग्राहकको प्रोफाइलको सूचीबद्ध इमेल ठेगानामा पठाइन्छ। यदि तपाईंलाई बिजक चाहिन्छ भने तपाईंले चालकलाई अनुरोध गर्नुपर्छ। चालकहरूको तर्फबाट बिजकहरू प्रदान गर्न बोल्ट जिम्मेवार छैन।

१.२. ग्राहकहरू (तपाई) चालकसँग बोल्ट एप मार्फत भाडा सेवाहरूको लागि सम्झौतामा प्रवेश गर्नुहुन्छ। तपाईले भाडा सेवाको लागि नगदमा भुक्तानी गर्नुपर्छ।

१.३. भाडा सेवाहरूको लागि अर्डर पक्का गर्नु अघि, भाडा सेवाहरूको लागि अनुमानित सेवा शुल्क तपाईंलाई बोल्ट एपमा देखाइनेछ। भाडा सेवाहरूका लागि चालकलाई तिर्ने सेवा शुल्क स्थानिय दरहरूमा आधारित हुनेछ र भाडा सेवाको अन्त्यमा कुल सेवा शुल्क पुष्टि हुनेछ।यदि तपाई अनुमानित सेवा शुल्क वा एपमा उपलब्ध गराइएका दरहरूमा सहमत हुनुहुन्न भने, तपाईंले भाडा सेवाहरूको लागि अर्डर पुष्टि गर्नु हुँदैन।

१.४. शुल्कहरू आवश्यक भएमा कानूनद्वारा लागू हुने करहरू समावेश हुनेछन् l शुल्कहरूमा बुकिङ शुल्क, नगरपालिका टोल वा एयरपोर्ट सरचार्जहरू सहित अन्य लागू शुल्कहरू, टोलहरू, र/वा अधिभारहरू समावेश हुन सक्छन्|

१.५. बोल्ट एपको स्थापनाको क्रममा, ग्राहकको मोबाइल नम्बर सम्बन्धित बोल्ट प्रयोगकर्ता खातासँग जोडिएको छ र हाम्रो डाटाबेसमा थपिएको छ। यदि तपाईं अब आफ्नो मोबाइल नम्बर प्रयोग गरिरहनु भएको छैन भने, तपाईले बोल्टलाई ७ दिन भित्र सूचित गर्नुपर्छ ताकि हामी तपाईंको खाताको डाटा गुमनाम गर्न सक्छौं। यदि तपाईंले आफ्नो नम्बरमा कुनै पनि परिवर्तनको बारेमा हामीलाई सूचित गर्नुभएन भने, तपाईंको मोबाइल अपरेटरले नयाँ व्यक्तिलाई उही मोबाइल नम्बर जारी गर्न सक्छ जसले बोल्ट एप प्रयोग गर्दा तपाईंको डाटामा पहुँच हुन सक्छ।

२. भाडा सेवाहरू अर्डर गर्दै र रद्द गर्दै

२.१. यदि तपाईले भाडा सर्भिस अर्डर गर्नुभयो र चालकले काम लिन राजी भएमा भाडा सेवा अर्डर गरिएको मानिन्छ।

२.२. एक पटक चालकले तपाइँको भाडामा लिने सेवाहरू अनुरोधहरू पूरा गर्नेछ भनी पुष्टि गरेपछि, तपाइँले चालकसँग सहमत भएका नियम र सर्तहरूमा भाडा सेवाहरूको प्रावधानको लागि चालकसँग छुट्टै सम्झौता गर्नुहुनेछ। बोल्टले भाडा सेवाहरू प्रदान गर्दैन र प्रासंगिक चालकसँग तपाईंको सम्झौताको पक्ष होइन।

२.३. अर्डर गरिएको भाडा सेवाको प्रयोग रद्द गर्नु भनेको चालकले तपाईंको अनुरोधको जवाफ दिएको र पछि तपाईंले भाडा सेवा अस्वीकार, रद्द वा इन्कार गर्नुभयो अवस्था मानिन्छ।

२.४. यदि तपाईंले २४-घण्टा भित्र धेरै क्रमिक उदाहरणहरूमा भाडा सेवा अनुरोध रद्द गर्नुभयो भने हामी चेतावनीको लागि तपाईंको खाता अस्थायी रूपमा ब्लक गर्न सक्छौं। यस्ता धेरै चेतावनीहरू पछि, हामी तपाईंको खाता लामो अवधि (जस्तै ६ महिना) को लागि निलम्बन गर्न सक्छौं। त्यो अवधि पछि तपाई, तपाइँको खाता पुन: सक्रिय गर्न अनुरोध गर्न सक्नुहुन्छ र तपाइँको आवेदन बोल्ट द्वारा समीक्षा गरिनेछ।

२.५. जब चालकले ग्राहकलाई आफ्नो गन्तव्यमा सवारीको आगमनको बारेमा सूचित गर्दछ र ग्राहक वा व्यक्तिहरू जसको लागि भाडामा आदेश दिइएको थियो बोल्ट एपमा तोकिए अनुसार निश्चित समयावधि भित्र सवारीमा नआएमा अनुरोध रद्द मानिनेछ। चालकले पनि तपाइँको अनुरोध रद्द गर्न सक्नेछन, त्यस्तो स्थितिमा बोल्ट जिम्मेवार हुने छैन ।

२.६. जब चालक आइपुगी, तपाईंलाई सूचना पठाएपछि चालकले बोल्ट एपमा तोकिएका दरहरू अनुसार प्रतीक्षा समयको आधारमा सेवा शुल्क लिन सुरु गर्न सक्छ।

२.७. यदि तपाईंले बोल्ट एप प्रयोग गरेर भाडा सेवाहरू अनुरोध गर्नुभएको छ र चालकको गाडी वा त्यसको सामानमा क्षति पुर्‍याउनुभएको छ भने (वा अन्य रूपमा, गाडीमा फोहर वा दाग लगाएर वा गाडीलाई दुर्गन्धित गरेर), चालकसँग तपाईले कुनै पनि क्षतिको लागि क्षतिपूर्ति तिर्नपर्ने आवश्यक अधिकार हुनेछ। कृपया ध्यान दिनुहोस् कि बोल्ट त्यस्ता परिस्थितिहरूको लागि जिम्मेवार हुँदैन।

३. बोल्ट एप प्रयोग गर्न इजाजतपत्र

जबसम्म तपाइँ यी सामान्य नियम र सर्तहरूको पालना गर्नुहुन्छ, यी सामान्य नियम र सर्तहरू अनुसार हामी तपाइँलाई रोयल्टी मुक्त, कुनै पनि समय रद्द गर्न सकिने गरि, तपाइँको एकलौटी नहुने गरी (नन एक्सक्लुसिब) र पहुँचको र बोल्ट एप प्रयोग गर्ने अधिकार प्रदान गर्न सहमत छौं। नेपालका लागि गोपनीयता सूचना र लागू हुने एप स्टोर सर्तहरू https://bolt.eu/en/legal/ मा उपलब्ध छ । तपाईंले बोल्ट एप प्रयोग गर्न यो अधिकार हस्तान्तरण वा उप-लाइसेन्स गर्न सक्नुहुन्न। तपाईंको बोल्ट एप प्रयोग गर्ने अधिकार रद्द भएको अवस्थामा, उल्लेखित इजाजतहरु पनि रद्द हुनेछ ।

४. दायित्व

४.१. बोल्ट एप ग्राहकहरु र चालकहरु बीच एक सूचना-समाज सेवा (संचार को एक माध्यम) प्रदान गर्ने सेवा मात्र भएकोले, हामी भाडा सेवाहरूको गुणस्तर वा सो सेवा त्रुटिरहित रुपमा प्रदान हुने वा नहुनेमा कुनै ग्यारेन्टी वा जिम्मेवारी लिन सक्दैन। भाडा सेवाहरू अनुरोध गर्न बोल्ट एपको प्रयोग चालकहरूको व्यवहारमा निर्भर हुने हुनाले, बोल्टले तपाईंसँग सधैँ भाडा सेवाहरूको लागि प्रस्तावहरू उपलब्ध हुनेछन् भन्ने ग्यारेन्टी गर्दैन।

४.२. बोल्ट एपले ग्राहकहरूका लागि भाडा सेवाहरू प्रस्ताव गर्ने वा प्रस्तावको विचौलिया गर्ने कार्य गर्दैन । यो भाडा प्रदायकहरूको लागि ग्राहकहरू खोज्नको लागि भाडा एजेन्सी सेवा पनि होइन । बोल्ट एप भाडा सेवाहरूको प्रावधानलाई व्यवस्थित गर्ने माध्यमको रूपमा प्रयोग गरिन्छ।

४.३. उपभोक्ताको पैसा फिर्ता पाउने अधिकार बोल्ट एप अर्डरहरूमा लागू हुँदैन । भाडा सेवा सँग सम्बन्धित पैसा फिर्ताको अनुरोध गर्दैमा उक्त सेवा अर्डर गरिएको सम्बन्धि सम्झौता हट्ने वा रद्द हुने हुँदैन ।

४.४. बोल्ट एप "जस्तो छ" (एज इज) र "जस्तो उपलब्ध छ" (एज अभैलेबल) आधारमा प्रदान गरिएको छ। बोल्टले बोल्ट एपमा पहुँच निर्बाध वा त्रुटि-रहित हुनेछ भनि प्रतिनिधित्व, वारेन्ट वा ग्यारेन्टी गर्दैन । सफ्टवेयरमा कुनै पनि त्रुटिहरू भएमा, हामी तिनीहरूलाई सकेसम्म चाँडो सच्याउन प्रयास गर्नेछौं, तर कृपया ध्यान राख्नुहोस् कि कहिलेकाहीं प्राविधिक त्रुटिहरूको कारणले एपको कार्यप्रणालीमा प्रतिबन्ध हुन सक्छ र हामी यो ग्यारेन्टी गर्न सक्षम छैनौं कि एपले हरबखत निरन्तररूपमा काम गर्नेछ। उदाहरणका लागि आपतकालिन परस्थितिमा सेवा अवरोध हुन सक्छ।

४.५ बोल्ट, यसका प्रतिनिधिहरु, सञ्चालकहरु र कर्मचारीहरु तपाईले बोल्ट एपको प्रयोग गर्दा वा त्यसमा निरभर हुँदा, बोल्ट एप मार्फत सम्झौता गरिएका भाडा सेवाहरुबाट व्यहोर्नु पर्ने क्षति र नोक्सानको र निम्म उल्लेखित समेतको लागि उत्तरदायी हुने छैनन्

४.५.१. कुनै प्रत्यक्ष वा अप्रत्यक्ष सम्पत्तिको क्षति वा आर्थिक नोक्सानी;

४.५.२. नाफामा परेको क्षति;

४.५.३. व्यापार, करार, सम्पर्क, गुडविल, प्रतिष्ठामा परेको क्षतिको साथै व्यापारको अवरोधबाट उत्पन्न हुन सक्ने कुनै किसिमको नोक्सानी;

४.५.४. तथ्यांकको क्षति वा गलती; र

४.५.५. अन्य कुनै प्रकारको क्षति वा नोक्सानी।

४.६. करारको उल्लङ्घनको सम्बन्धमा बोल्टको वित्तीय दायित्व ५०० यूरो (वा तपाईंको स्थानीय मुद्रामा रूपान्तरण गरिएको ५०० यूरो) मा सीमित हुनेछ। यदि बोल्टले जानाजानी सम्झौता उल्लङ्घन गरेको छ भने मात्र तपाईंसँग क्षतिपूर्ति दाबी गर्ने अधिकार हुनेछ। बोल्ट चालकको कार्य वा निष्क्रियताको लागि उत्तरदायी हुनेछैन र चालकले ग्राहकहरूलाई निम्त्याउने क्षतिको लागि उत्तरदायी हुनेछैन।

४.७. तपाई बोल्ट, तिनीहरूका सम्बद्ध कम्पनीहरू, प्रतिनिधिहरू, कर्मचारीहरू र निर्देशकहरूलाई तपाइले बोल्ट एपको प्रयोग मार्फत (बोल्ट एप प्रयोग गरेर तपाईंले प्राप्त गर्नुहुने भाडा सेवाहरू सहित) व्यहोर्नु पर्ने कुनै दावी वा नोक्सानीबाट हर्जना (इन्डेम्निफई) गर्ने र उनीहरुलाई अन्य कुनै दावी वा नोक्सान (दायित्व, क्षति, लागत र कुनै प्रकृतिका खर्चहरु सहित) बाट समेत हानिरहित (होल्ड हार्मलेस) बनाउन सहमत हुनुहुन्छ।

४.८. यदि तपाइँले यी सामान्य नियम र सर्तहरू उल्लङ्घन गर्नुहुन्छ भने वा बोल्टको अखण्डता (इन्तेग्रिटि) वा चालकहरुको सुरक्षालाई संरक्षण गर्न बोल्टले तपाइँको बोल्ट एपको प्रयोग तुरुन्तै समाप्त गर्न सक्छ।

४.९. यस बुँदा ४ मा उल्लेख भएका दायित्वको सीमाहरु कानूनद्वारा प्रदान गरिने अधिकतम हदसम्म लागू हुनेछन्।

५. बोल्ट एपको प्रयोग गरेर राम्रो अभ्यास

५.१ बोल्ट भाडा सेवाहरूको प्रदायक वा दलाल नभएकोले, भाडा सेवाहरूको त्रुटि वा गुणस्तरसँग सम्बन्धित कुनै पनि समस्याहरू सम्बन्धित सार्वजनिक प्राधिकरणको नियम र नियमावली बमोजिम समाधान गरिनुपर्छ।

५.२. हामी बोल्ट एपमा प्रतिक्रिया फारम भर्न अनुरोध गर्छौं। यसले हामीलाई चालकहरूलाई उनीहरूको सेवाको गुणस्तर सुधार गर्न सुझावहरू प्रदान गर्न सक्षम बनाउँछ।

५.३. हामी तपाईले बोल्ट एपलाई राम्रो सोच/सद्भावका साथ प्रयोग गर्नुहुन्छ र बोल्ट एप मार्फत आफ्नो सेवाहरू प्रदान गर्ने चालकहरूको सम्मान गर्नुहुन्छ भन्ने अपेक्षा गर्दछौं । यदि तपाईंले यी सामान्य नियम र सर्तहरू उल्लङ्घन गर्नुभएको छ वा तपाईंको गतिविधिहरू दुर्भावनापूर्ण (जस्तै: भाडा सेवाको प्रावधानको लागि भुक्तानी रोक्ने, धोखाधडी, चालकहरूप्रति अनादर आदि गर्ने) छन् भने, तपाईंको खाता बन्द गर्ने अधिकार बोल्टले राख्छ। यी अवस्थामा, तपाइँको बोल्ट एप खाता बिना पूर्व सूचना रद्द हुन सक्छ।

५.४. यदि तपाईंले आपत्तिजनक सेवा अनुभव गर्नुभयो भने, कृपया नियामक अधिकारी वा हाम्रो ग्राहक सेवालाई सूचित गर्नुहोस्।

६. सामान्य नियम र सर्तहरूमा संशोधन

यदि सामान्य नियम र सर्तहरूमा कुनै ठोस संशोधनहरू गरिएका छन् भने, तपाईंलाई इ-मेल वा बोल्ट एप सूचनाहरूद्वारा सूचित गरिनेछ। यदि तपाईंले बोल्ट एप प्रयोग निरन्तर गरिरहनुभयो भने, तपाईंले संशोधनहरू स्वीकार गरेको मानिनेछ।

७. अन्तिम प्रावधानहरू

भाडा सेवा प्रदान गरिएको देशको बन्धनकारी प्रावधानहरू अनिवार्य रूपमा लागू हुने व्यवस्था भएको देशको हकमा बाहेक, यी सामान्य नियम र सर्तहरू एस्टोनिया गणतन्त्रको बन्धनकारी प्रावधानहरू लागु हुनेछ र सो अनुसार व्याख्या हुनेछन्,। कुनै देशको बन्धनकारी नियम बमोजिम हायर सेवा प्रदान गरिने देशको अदालतमा नै विवाद समाधान गर्नुपर्ने अवस्थामा बाहेक साधारण सर्तहरुसंग सम्बधित विवाद बार्ताबाट समाधान गर्न नसकेको अवस्थामा सो विवादको अन्तिम समाधान टालिन/इस्टोनियामा अवस्थित हर्जु काउन्टी कोर्टमा हुनेछ ।

पछिल्लो पटक अद्यावधिक गरिएको: १५ मार्च २०२३