

# أحكام وشروط استخدام الركاب لتقنية بولت

تحدد هذه الأحكام والشروط جملة الأحكام والشروط التي تنطبق وتنظم عملية استخدام تطبيق بولت بوصفها تقنية تربط الركاب بالسائقين وتساعدهم في التنقل بين المدن بسهولة وسلاسة أكبر.

يشير المصطلح "نحن" أو "إلينا" إلى بولت اوبرايشنز المحدودة (Bolt Operations OU) وهي شركة خاصة محدودة مؤسسة ومسجلة بموجب قوانين جمهورية إستونيا تحت عدد التسجيل 14532901، والكائن مقرها الرئيسي بفانا-لونا تن 15، تالين 10134، جمهورية إستونيا، ممثلة بالبلاد التونسية من قبل شركتها الفرعية، سوفر تونس لخدمات الدعم المحدودة (Sauver Tunisia Support Services Limited) وهي شركة ذات الشخص الواحد ذات مسؤولية محدودة، مؤسسة وخاضعة للقانون التونسي، ومسجلة بالسجل الوطني للشركات تحت المعرف الجبائي الوحيد عدد 1772526C، والكائن مقرها الرئيسي بمركز قرطاج، شارع بحيرة كنستانس، الطابق 2، تونس، 1053، البلاد التونسية.

يجب عليك أن توافق على الامتثال لجملة الأحكام والشروط المبينة أدناه حتى يتسنى لك استخدام تطبيق بولت:

## 1. استخدام تطبيق بولت

1.1. يوفر بولت خدمة مجتمع المعلومات من خلال تطبيق بولت الذي يمكّن من ربط طلبات خدمات النقل بين الركاب والسائقين ولا يقدم خدمات النقل. يتم توفير خدمات النقل من قبل السائقين بموجب عقد (معكم) لنقل الركاب. يوفر السائقون المرخص لهم بالقيام بالنقل العمومي غير المنتظم للأشخاص بواسطة سيارات الأجرة الفردية بالمعنى المنصوص عليه في اللوائح الجاري بها العمل بالبلاد التونسية خدمات النقل بشكل مستقل (إما شخصياً أو عن طريق شركة) كمقدمي خدمات اقتصادية ومهنية. بولت ليست مسؤولة بأي شكل من الأشكال عن تنفيذ العقد المبرم بين الراكب (أنتم) والسائق. وسيتم حل النزاعات الناشئة عن انتهاك حقوق الحرفاء أو الالتزامات القانونية أو عن القانون الساري لإسداء خدمات النقل بين الركاب والسائقين. وتتوفر البيانات المتعلقة بالسائقين وخدمة النقل الخاصة بهم في تطبيق

بولت ويتم إرسال إيصالات الرحلات إلى عنوان البريد الإلكتروني المدرج في الملف الشخصي للراكب.

يجب أن تكون معالجة البيانات الشخصية متوافقة مع اللوائح المعمول بها ومع سياسة خصوصية بولت التي يمكن الوصول إليها على هذا الرابط

[/https://bolt.eu/en/legal/tn/privacy-for-riders](https://bolt.eu/en/legal/tn/privacy-for-riders)

1.2. يبرم الراكب (أنتم) عقدًا مع السائق لإسداء خدمات النقل عبر تطبيق بولت. اعتمادًا على خيارات الدفع المدعومة لموقع معين للرحلة يمكنكم اختيار ما إذا كنتم ستدفعون للسائق مقابل خدمة النقل نقدًا أو استخدام خيار الدفع داخل تطبيق بولت في الأسواق التي يُسمح ويُتاح فيها اللجوء إلى هذا الخيار. ويجوز لنا تحديد الحد الأقصى لقيمة البقشيش وفقًا لتقديرنا الخاص.

## 2. الرموز الترويجية

2.1. يجوز لتطبيق بولت أن يرسل إليكم رموزًا ترويجية على أساس كل عرض ترويجي. ويمكن استخدام الرمز الترويجي الائتماني على الدفع في نهاية الرحلة أو عند الحصول على ميزات أو مزايا أخرى متعلقة بالخدمة و / أو خدمة طرف ثالث وتخضع لأي شروط إضافية يتم وضعها على أساس كل رمز ترويجي. كما ستنعكس تواريخ انتهاء صلاحية الرموز الترويجية في التطبيق بمجرد استخدامكم للرمز الترويجي على حسابكم.

2.2. إذا تجاوز مبلغ رحلتكم الرصيد القابل للاسترجاع المخصص لرحلتكم فسيتم خصم الرصيد ألياً من الدفعة الموجودة في حساباتكم. وعلى نحو مماثل، ينطبق رصيد الرمز الترويجي فقط على أساس كل رحلة ولا يمكن نقله إلى الرحلة / الرحلة التالية وبالتالي سيتم مصادره. يمكن تطبيق رمز ترويجي واحد فقط لكل رحلة.

2.3. يحتفظ تطبيق بولت بالحق في إلغاء أي رمز ترويجي إذا رأت أن الرموز يتم استخدامها بطريقة غير قانونية أو احتيالية، وتلك التي تم إصدارها بالخطأ وتلك التي انتهت صلاحيتها.

## 3. الدفع عبر تطبيق بولت

3.1. اعتمادًا على خيارات الدفع المسموح بها والمدعومة للموقع المحدد للرحلة، يمكنكم الدفع مقابل خدمات النقل ببطاقة الائتمان أو فواتير الهاتف المحمول أو طرق الدفع الأخرى (على سبيل المثال: (بولت بزنس) عندما يكون ذلك متاحًا من خلال تطبيق بولت.

وتعمل بولت باعتبارها مزود لخدمات الاتصال فيما بين مقدمي خدمات النقل. ويجوز منح كل سائق بولت ترخيصاً بوصفها مزود لخدمة الاتصال الخاص بها لتسهيل إبرام العقود بين السائقين والركاب، بما في ذلك القدرة على قبول المدفوعات من الركاب وتحويل المدفوعات إلى السائقين في الأسواق التي يُسمح ويُتاح فيها اللجوء إلى هذا الخيار. وفي مثل هذه الحالة، سيتم الوفاء بالتزامنا تجاه مزود خدمة النقل تطبيق بولت عندما يتم إصدار أمر بالدفع لتحويل الأموال إلى حسابكم المصرفي لدى شركة بولت. فأنتم بصفتم ركاباً تعتبرون مسؤولين عن ضمان القيام بعملية الدفع وضمان توفر الأموال الكافية.

3.2 في الأسواق التي يُسمح ويُتاح فيها استخدام طريقة الدفع تلك، يمكنكم اختيار دفع بقشيش للسائق باستخدام خدمة الدفع داخل تطبيق بولت. ويمكن دفع البقشيش عبر الدفع داخل تطبيق بولت بالوسائل التي تسمح شركة بولت باستخدامها لهذا الغرض. كما لن تحدد شركة بولت عمولة مقابل سمسة في دفع البقشيش. وسيتم تحويل البقشيش إلى السائق بالكامل، باستثناء أي أداءات إذا كان ذلك ممكناً، حيث تحتفظ شركة بولت بالحق في الامتناع عن دفع البقشيش إذا كان هناك شبهة في دفع البقشيش بصفة احتيالية وغير قانونية لغرض آخر غير المكافأة المتعلقة بالخدمة المقدمة أو المستخدمة بما يتعارض مع شروط وأحكام تطبيق بولت.

3.3. عند القيام بالدفع عن طريق خدمة الدفع داخل تطبيق بولت تتلقى شركة بولت مدفوعاتكم وتقوم بتحويل الأموال إلى السائق. ويمكن لبولت أن تطلب منكم تزويدها ببيانات إضافية عنكم للتحقق من طريقة الدفع، لذا، يجب معالجة بياناتكم وفقاً لسياسة الخصوصية والوائح المعمول بها على الدوام.

3.4. عند القيام بالدفع عن طريق خدمة الدفع داخل تطبيق بولت مقابل الحصول على خدمات النقل، فإن شركة بولت ليست مسؤولة عن سداد تكاليف الدفع المحتملة للجهات الخارجية (مثل مشغلي الهاتف المحمول والرسوم المصرفية). وقد يفرض عليكم مقدمو الخدمات هؤلاء رسوماً إضافية عند معالجة المدفوعات المتصلة بخدمة الدفع داخل تطبيق بولت. فشركة بولت ليست مسؤولة عن أية رسوم من هذا القبيل وتتصل من جميع المسؤوليات في هذا الصدد. وقد تخضع طريقة الدفع الخاصة بكم أيضاً لشروط وأحكام إضافية يفرضها مقدمي خدمة الدفع التابع لجهة خارجية. يرجى مراجعة هذه الشروط والأحكام قبل استخدام طريقة الدفع الخاصة بكم.

3.5. ستكون شركة بولت مسؤولة عن عمل خدمة الدفع داخل تطبيق بولت وإسداء الدعم في حل المشكلات المتعلقة بالبريد الإلكتروني. [info@bolt.eu](mailto:info@bolt.eu) ويتم أيضاً القيام بعملية الدفع عن طريق خدمة الدفع داخل تطبيق بولت من خلالنا. للحصول على المساعدة في القيام بعملية

الدفع فيرجى الاتصال عبر البريد الإلكتروني: [info@bolt.eu](mailto:info@bolt.eu) . وسيتم الرد على الطلبات المقدمة عبر البريد الإلكتروني أو تطبيق بولت في غضون يوم عمل واحد. وستحل شركة بولت المشكلات المتعلقة بعملية الدفع عن طريق خدمة الدفع داخل تطبيق بولت وكذلك الشكاوى والاستفسارات المتعلقة بالدفع في غضون يومي عمل.

3.6 تعرفه السفر المدفوعة مسبقا. قد يُعرض عليكم استخدام خيار الركوب الذي يسمح لكم بالموافقة على تعرفه سفر ثابتة لمثيل معين من خدمة النقل التي يقدمها السائق (أي تعرفه السفر المدفوعة مسبقا). ويتم إبلاغكم بالتعرفة السفر المدفوعة مسبقا عبر تطبيق بولت قبل أن تطلبوا توصيلكم. ولن يتم اعتماد تعريفه السفر المدفوعة مسبقا إذا قمت بتغيير وجهتكم أثناء الرحلة تستغرق الرحلة وقتاً أطول مما هو متوقع بسبب حركة المرور أو عوامل أخرى ، أو عندما تؤثر ظروف أخرى غير متوقعة في خصائص الرحلة مادياً (على سبيل المثال ، يتم استخدام طريق حيث يتم دفع رسوم المرور).

#### 4. طلب وإلغاء خدمات النقل

4.1. إذا طلبتم خدمة نقل ووافق السائق على القيام بالعمل فسيتم اعتبار خدمة النقل مطلوبة.

4.2 بمجرد أن يؤكد السائق أنه سيكمل رحلتكم فستتفقون معه على توفير الرحلة وفقاً لهذه الشروط والأحكام المتفق عليها فيما بينكما. ولا توفر شركة بولت رحلات وليست طرفاً في اتفاقك مع السائق المعني.

4.3. يعتبر إلغاء استخدام خدمة النقل المطلوبة هو الموقف الذي يرد فيه السائق على طلبكم وترفضوا بعد ذلك خدمة النقل أو تلغونها عند إلغاء طلب خدمة النقل بعد فترة زمنية معينة. ويتعين عليكم

دفع رسوم إلغاء في الأسواق التي يُسمح ويُتاح فيها الدفع عن طريق خدمة الدفع داخل تطبيق بولت.

4.4. إذا قمت بإلغاء طلب خدمة النقل عدة مرات متتالية خلال 24 ساعة فقد نقوم بحظر حسابكم مؤقتاً لتحذيركم.

بعد العديد من هذه التحذيرات يمكننا تعليق حسابكم لفترة أطول (على سبيل المثال 6 أشهر). بعد هذه الفترة فيمكنكم أن تطلبوا إعادة تنشيط حسابكم وستقوم شركة بولت بمراجعة طلبكم.

وفي جميع الحالات سيتم إرسال بريد إلكتروني إليكم يوضح أسباب حظر / تعليق نفاذكم إلى تطبيق بولت. وستتمكنون من الرد على هذا البريد الإلكتروني لشرح / تبرير أسباب الإلغاء.

4.5. عندما يخطر السائق الراكب بوصول العربة إلى وجهتها ولا يصل الراكب أو الأشخاص الذين طُلب نقلهم لكنهم حضروا بعد فترة من موعد وصول العربة كما هو مبين في تطبيق بولت، سيتم اعتبار الطلب ملغى. وفي بعض الأحيان قد يقرر السائق إلغاء طلبكم. يرجى ملاحظة أن شركة بولت ليست مسؤولة عن مثل هذه المواقف. ولكن إذا كان إلغاء السائق لطلبكم يعتبر مسيئاً أو لا أساس له من الصحة فيجوز لشركة بولت حظر / تعليق حساب سائق بولت.

4.6. بمجرد وصول السائق وإرسال إشعار إليكم بوصوله قد يبدأ تطبيق بولت في فرض رسوم إضافية على الأسعار المحددة في تطبيق بولت وبما يتوافق مع لائحة تعرفه السفر المعمول بها.

4.7. إذا طلبتم خدمات النقل باستخدام تطبيق بولت وتسببتم في إلحاق الضرر بعربة السائق أو مفروشاتها (من بين جملة أمور أخرى، عن طريق تلويثها أو تلطيخها أو التسبب في انبعاث رائحة كريهة داخل العربة)، فسيكون للسائق الحق في مطالبتكم بدفع غرامة قدرها 160 ديناراً وتطلبوا تعويضاً عن أي أضرار تتجاوز قيمة الغرامة. وإذا لم تدفعوا الغرامة و / أو تعوضوا الضرر فقد نقوم بحظر حسابكم مؤقتاً لتحذيركم.

## 5. ترخيص استخدام تطبيق بولت

5.1. طالما أنكم تمثلون لهذه الشروط والأحكام العامة فإننا نوافق على منحكم الحق في النفاذ إلى تطبيق بولت واستخدامه مجاناً وبصورة قابلة للإلغاء وغير حصرية وفقاً لهذه الشروط والأحكام العامة وكذلك إشعار الخصوصية وأحكام استخدام متجر التطبيق المعمول بها. ولا يجوز لكم إحالة هذا الحق في استخدام تطبيق بولت أو الترخيص له من الباطن. وفي حالة تم إلغاء حقكم في استخدام تطبيق بولت، سيتم أيضاً إلغاء الترخيص غير الحصري المماثل.

## 6. المسؤولية

6.1. بما أن تطبيق بولت يُعد خدمة مجتمع المعلومات (وسيلة اتصال) بين الركاب والسائقين، فلا يمكننا ضمان أو تحمل أي مسؤولية عن الجودة أو عدم وجود عيوب في إساءة خدمات النقل. ونظراً لكون استخدام تطبيق بولت لطلب خدمات النقل يعتمد على سلوك السائقين، فإن شركة بولت لا تضمن لكم وجود عروض تسدي لكم خدمات النقل على الدوام.

6.2. لا يقدم تطبيق بولت أو يتوسط في إسداء خدمات النقل للركاب. كما أنه ليس وكالة نقل تعمل على العثور على ركاب لمقدمي خدمات النقل. ويُستخدم تطبيق بولت كوسيلة لتنظيم عملية إسداء خدمات النقل.

6.3. سيتم إبلاغ الحريف بحقه في استرجاع المبلغ الذي قام بدفعه عبر تطبيق بولت. ولا يمكنه استرجاع المبلغ المدفوع مقابل طلبات النقل المسجلة على تطبيق بولت. كما لا يؤدي طلب استرجاع المبلغ المدفوع بسبب عدم الحصول على خدمة النقل إلى انسحابكم من الاتفاق الذي تم خلاله طلب إسداء خدمة النقل.

6.4. يتم توفير تطبيق بولت على أساس "كما هو" و"حسب ما هو متاح". كما لا تقرر شركة بولت أو تبرر أو تضمن أن تكون عملية النفاذ إلى تطبيق بولت دون انقطاع أو أخطاء تقنية. وفي حالة وجود أي أخطاء في البرنامج فسنسعى إلى تصحيحها في أقرب وقت ممكن؛ ولكن يرجى أن تضعوا في اعتباركم أن تشغيل التطبيق قد يكون مقيدا بسبب أخطاء فنية عرضية ولا يمكننا ضمان أن التطبيق سيعمل في جميع الأوقات فقد تؤدي على سبيل المثال حالة الطوارئ العامة إلى انقطاع الخدمة.

6.5. شركة بولت وممثلوها ومديروها وموظفوها غير مسؤولين عن أي خسارة أو ضرر قد تتكبده نتيجة لاستخدام تطبيق بولت أو بالاعتماد على الرحلة المتعاقد عليها من خلال تطبيق بولت، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر:

6.5.1. أي ضرر مباشر أو غير مباشر لاحق بالململكات أو خسارة مالية؛

6.5.2. خسارة في الأرباح؛

6.5.3. خسارة الأعمال والعقود وجهات الاتصال والشهرة والسمعة وأي خسارة قد تنشأ عن انقطاع العمل ؛

6.5.4. فقدان أو عدم دقة البيانات ؛ و

6.5.5. أي نوع آخر من الخسارة أو الضرر.

6.6. ستقتصر المسؤولية المالية لشركة بولت فيما يتعلق بخرق العقد على 1595 دينار. وسيكون لكم الحق في المطالبة بالتعويض عن الأضرار فقط إذا انتهكت شركة بولت العقد عمدا. ولن تكون شركة بولت مسؤولة عن أفعال السائق أو عن تقاعسه ولن تكون مسؤولة عن تعويض الأضرار التي يسببها السائق للركاب.

6.7. أن توافقوا على تعويض شركة بولت والشركات التابعة لها وممثليها وموظفيها ومديريها بالكامل وإبراء ذمتها من أي مطالبات أو خسائر (بما في ذلك الالتزامات والأضرار والتكاليف والنفقات من أي نوع) التي يتكبدونها نتيجة استخدامكم لتطبيق بولت (بما في ذلك الرحلات التي تحصل عليها من خلال استخدامكم لتطبيق بولت).

6.8. يجوز لشركة بولت أن تقوم بإنهاء استخدامكم لتطبيق بولت على الفور إذا قمتم بخرق هذه الشروط والأحكام العامة أو إذا رأينا أنه من الضروري حماية سلامة شركة بولت أو سلامة السائقين.

## 7. ممارسة جيدة باستخدام تطبيق بولت

7.1. بما أن شركة بولت لا تقدّم أو تتوسط في إسداء خدمات النقل، فستعمل على حل أي مشكلات تتعلق بالعيوب أو جودة خدمات النقل وفقا للقواعد واللوائح التي يخضع لها مزودو خدمة النقل أو السلطة العمومية المختصة.

7.2. نطلب منكم ملء استمارة الملاحظات الموجودة على تطبيق بولت وهو ما يمكننا من إسداء اقتراحات للسائقين من أجل تحسين جودة خدماتهم.

7.3. نتوقع منكم استخدام تطبيق بولت بحسن نية واحترام السائقين الذين يقدمون خدماتهم من خلال تطبيق بولت. كما تحتفظ شركة بولت بالحق في إغلاق حسابكم إذا كنتم قد انتهكتم الأحكام المنصوص عليها في هذه الأحكام والشروط العامة أو إذا كانت أنشطتكم خبيثة أي الامتناع عن الدفع مقابل حصولكم على خدمة النقل والاحتيايل وعدم احترام السائقين وما إلى ذلك. وفي هذه الحالات، قد يتم إلغاء/غلق حسابكم على تطبيق بولت دون إشعار مسبق.

7.4. ستبذل شركة بولت قصارى جهدها لضمان عدم استخدام تطبيق بولت إلا للسائقين الذين يتحلون بالنزاهة ويحترمون مهنّتهم والركاب. ومع ذلك، فإننا لسنا في وضع يسمح لنا بضمان أن كل مزود لخدمات النقل موجود بواسطة تطبيق بولت، يفي بالمعايير المذكورة أعلاه في جميع الأوقات. وإذا تم رفض إسداء خدمة النقل لكم، فيرجى إخطار الشركة المسؤولة عن إسداء خدمة النقل أو هيئة إشرافية أو دعم الحرفاء لدينا.

## 8. تعديلات على الأحكام والشروط العامة

8.1. إذا تم إجراء أي تعديلات جوهرية على الأحكام والشروط العامة، فسيتم إخطاركم عن طريق البريد الإلكتروني أو عن طريق إشعارات على تطبيق بولت. إذا كنتم على استعداد لمواصلة استخدام تطبيق بولت، فسيتم قبول التعديلات.

## 9. أحكام ختامية

تخضع الأحكام والشروط العامة وتُفسر وتُنفذ وفقا لقوانين الجمهورية التونسية. وإذا تعذر تسوية النزاع الناجم عن الأحكام العامة أو الاتفاق عن طريق المفاوضات فسيتم اللجوء إلى المحاكم التونسية لتسوية النزاع نهائيا. وإذا ثبت أن أي بند من البنود المتعلقة بالأحكام العامة غير قابل للتنفيذ، فإن الأطراف ستحل محل الحكم المتأثر باعتباره حكما واجبا النفاذ يقارب النية والأثر الاقتصادي للحكم المتضرر.

## 10. معالجة البيانات الشخصية والنفاذ إلى البيانات

عند إنشاء حساب الراكب الخاص بكم على تطبيق بولت، سيُطلب منكم تقديم بيانات شخصية تتضمن اسمكم ورقم هاتفكم وعنوان بريدكم الإلكتروني.

تُستخدم هذه البيانات للتأكد من أن السائق بإمكانه أن يتعرف عليكم عند الاتصال به / بها لكي يقلكم وكذلك لضمان عدم استخدام حسابكم من قبل الغير دون موافقتكم.

ستتم معالجة بياناتكم الشخصية وفقاً لإشعار الخصوصية المتاح على

<https://bolt.eu/en/legal/tn/privacy-for-riders> واللوائح المعمول بها بالبلاد التونسية.

آخر تحديث للأحكام والشروط تم بتاريخ 01 أوت 2023.