

Adatkezelési tájékoztató a magyarországi utasok számára

Bolt Operations OÜ (a továbbiakban: **Bolt Központ**)

Székhely: Vana-Lõuna tn 15, Tallinn Harjumaa 10135, Észtország
E-mail: privacy@bolt.eu
Honlap: www.bolt.eu

Bolt Hungary Fuvarszervező és Szolgáltató Kft. (a továbbiakban: **“Bolt Hungary”**)

Székhely: 1027 Budapest Kacska utca 15-23.
E-mail: admin.budapest@bolt.eu
Honlap: www.bolt.eu

A Bolt Központ adatvédelmi tisztviselőjének elérhetősége: privacy@bolt.eu

A Bolt applikációt ("**app**") Bolt Központ fejlesztette, és Magyarországon a Bolt Szolgáltatást (így például az appon keresztül annak biztosítása, hogy a sofőr az utast az általa megjelölt címre elszállítsa) az utazásszervezésért és utazásközvetítésért felelős Bolt Hungary-val közösen nyújtja. A Bolt Központ meghatározta az egyes adatkezelési körülményeit, valamint üzemelteti az appot kiszolgáló informatikai rendszert.

A Bolt Szolgáltatás nyújtásával együtt járó adatkezelések többségében a Bolt Központ és a Bolt Hungary az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (Általános Adatvédelmi Rendelet - "**GDPR**") szerinti közös adatkezelőnek minősülnek, kivéve, ha jelen adatkezelési tájékoztató ("**Adatkezelési tájékoztató**") más rendelkezést fogalmaz meg.

A Bolt Hungary - mint az utazásszervezés és utazásközvetítés magyarországi felelőse - kizárólag az Adatkezelési Tájékoztató 5. pontjában meghatározott, a tevékenységére vonatkozó jogszabályi rendelkezésen alapuló adatkezelések tekintetében minősül a GDPR szerinti önálló adatkezelőnek.

1. Kezelt személyes adatok köre

- Utas neve, telefonszáma, e-mail címe.
- Azonosítási adatai annak a készüléknek, melyre az app telepítésre került.
- Az utas által használt készülék helymeghatározó adata, az utazás időpontja, az indulási cím és az érkezési cím.
- Fizetéssel összefüggő adatok (beleértve az utas bankkártya számát).
- Telefonbeszélgetés felvétele, ha telefonhíváson keresztül rendel taxit.
- Az utas panaszában szereplő adatok.
- Az utasnak a sofőrre/utazásra vonatkozó értékelése.

2. Adatkezelés célja

- A személyes adatok kezelésének elsődleges célja, hogy az appon keresztül a Bolt Központ kapcsolatot teremtsen az utas és sofőr között, és a Bolt Hungary lehető leghatékonyabban szervezze a fuvarokat.
- A taxirendelés elfogadását követően az utas helymeghatározó adata, neve és a telefonszáma megjelenik a sofőr készülékén, lehetővé téve a sofőr általi hatékony utasfelvételt. A helymeghatározó adatot csak akkor kerül kezelésre, ha az app be van

kapcsolva. Ha az utas az appot bezárja, akkor az app nem gyűjt helymeghatározó adatokat.

- A helymeghatározó adatot felhasználhatjuk a személyszállítási szolgáltatás minőségével kapcsolatos problémák kezelésére.
- Az elérhetőségi adatokat felhasználhatjuk arra, hogy az app frissítéséről értesítsük az utasokat.
- Az utazással összefüggő adatokat a Bolt Központ felhasználja a földrajzi lefedettség elemzésére annak érdekében, hogy a sofőröknek hatékonyabb útvonalakat ajánljanak.
- A Bolt Hungary a 31/2013. (IV. 18.) Fővárosi Közgyűlési rendeletnek megfelelően biztosítja, hogy az utas rendelését a legjobb pozícióban levő személytaxival teljesítse. Ebből a célból a Bolt Hungary felhasználja a rendeléssel összefüggő adatokat, hogy olyan útvonalat ajánljon a sofőrnek, amely az utas tartózkodási helye közelében található.
- Az Ön nevét, telefonszámát és e-mail címét felhasználjuk az Önnel folytatott kommunikáció során.
- A Bolt Központ a fizetéssel összefüggő adatokat azon célból is kezeli, hogy a sofőr nevében lebonyolítsa a fuvarszolgáltatásért teljesített fizetést. Az ügyfélszolgálattal összefüggő adatokat kizárólag indokolt esetben, a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták és a személyszállítási szolgáltatás minőségével kapcsolatos problémák kezelésére használjuk fel.
- Amennyiben panaszt küld az appon keresztül vagy más módon, akkor a panaszában írt információkat a panasz kivizsgálása céljából kezeljük.

3. Az adatkezelés jogalapja

- A személyes adatok kezelése az utassal a taxiszolgáltatás nyújtására kötött szerződés teljesítéséhez szükséges. Az app telepítésével és használatával az utas által rendelkezésre bocsátott személyes adatokat gyűjtjük és kezeljük. A Bolt szolgáltatás használatának előfeltétele, hogy az utas (i)telepítse az applikációt, (ii)engedélyezze a helymeghatározó adatok használatát a telefonon és (iii) elfogadja a személy adatok és a helymeghatározó adatok kezelését.
- A Bolt Központ és a Bolt Hungary jogos érdekei alapján is sor kerülhet a személyes adatok kezelésére, így például a fizetési csalások kiszűrésével és az azzal összefüggő vizsgálatokkal kapcsolatosan.
- A Bolt Központ által folytatott marketing célú adatkezelés jogalapja a Bolt Központ jogos érdekei alapján kerül sor, a törvényben megengedettek szerint.

4. Az adatkezelés címzettjei

- Az utas személyes adatai kizárólag a fuvart teljesítő sofőr számára hozzáférhető; ebben az esetben a sofőr megismeri az utas nevét, telefonszámát és helymeghatározó adatát.
- A fuvar teljesítését követően az utas neve és telefonszáma 24 órán át elérhető a sofőr számára annak érdekében, hogy felvehesse az utassal a kapcsolatot a személyszállítási szolgáltatással kapcsolatos probléma megoldásához, így például ha az utas valamilyen értéktárgyát a taxiban felejtette.
- Mind a sofőrnek, mind a szolgáltatás minőségének utas általi értékelése anonim módon történik, a sofőr (vagy a személytaxi szolgáltatást végző partner) nem kapja meg az értékelést rögzítő utas nevét vagy telefonszámát.

- Kizárólag a taxiszolgáltatás appon keresztül nyújtásához szükséges személyes adatok kerülnek továbbításra a Bolt Hungary partnereinek minősülő személytaxi szolgáltatást végző partnerek/sofőrök részére.
- A személytaxi szolgáltatást végző partnerek/sofőrök az adatkezeléseket ugyanazon feltételek mellett végzik, ahogy azt jelen Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza.
- Az utazási összesítőből kaphat tájékoztatást azon személytaxi szolgáltatást végző partnerről, amely a személytaxi szolgáltatást nyújtotta.

5. Bolt Hungary adatkezelései

- A 176/2015. (VII. 7.) Korm. rendeletben és a 31/2013. (IV. 18.) Fővárosi Közgyűlési rendeletben (“**Taxirendelet**”) szereplő jogi kötelezettségből fakadóan a Bolt Hungary megőrzi a telefonbeszélgetést, ha telefonhíváson keresztül rendel taxit. Az adatkezelés jogalapja a Bolt Hungary jogi kötelezettségének teljesítése. A telefonbeszélgetéseket a Bolt Hungary 3 hónapig tárolja. A telefonhívások kezelését, a taxirendelés felvételét és a beszélgetés rögzítését a Bolt Hungary-val kötött szerződés alapján a Protocall 2009 Web-és Telemarketing Kft. (1134 Budapest, Tüzér utca 39.), mint adatfeldolgozó végzi a GDPR szabályainak megfelelően.
- A Bolt Központ adatfeldolgozóként kezeli és tárolja a taxirendeléssel és a taxiszolgáltatás nyújtásával kapcsolatos adatokat.
- Ezen adatkört a Bolt Hungary felhasználhatja, amennyiben az szükséges a BKK ellenőrzéséhez, vagy a BKK részére történő adattovábbításhoz a 176/2015. (VII. 7.) Korm. rendelet és a Taxirendelet szerint. Az adatkezelés jogalapja a Bolt Hungary-t terhelő jogi kötelezettség.
- A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (“**Fgytv.**”) rendelkezései alapján a Bolt Hungary köteles a panaszát kivizsgálni és a kivizsgálás elvégzését követően annak valamennyi releváns eredményét megőrizni. Az adatkezelés jogalapja a Bolt Hungary-t terhelő jogi kötelezettség. Azonban a személyes adatok tárolása a Bolt Központ által üzemeltetett informatikai rendszeren keresztül történik, és a Bolt Hungary az Fgytv. rendelkezéseiből fakadóan öt (5) évig őrzi meg a panaszokat és a kivizsgálás releváns eredményét.
- A magyar hatóságok nyomozás vagy audit során írásbeli megkeresés útján személyes adatokat kérhetnek a Bolt Hungary-tól, amely adatkéréseket a Bolt Hungary-nak kötelessége teljesíteni.

6. Adatfeldolgozók, adatbiztonság és hozzáférés az adatokhoz

- A Bolt Központ partnerei közé tartoznak azok a fizetési szolgáltatók, akik az utas elektronikus úton történő fizetését lebonyolítják. A Bolt Központ szerződéses partnere platformját használja a panaszok kivizsgálásához és megválaszolásához.
- A Bolt Központ szerződéses partnerének szoftverét is igénybe veheti a marketing üzenetek küldésével összefüggésben.
- A szolgáltatás nyújtása során kezelt személyes adatok a Zone Media Ltd. (Lõõtsa 5, 11415 Tallinn, Észtország) és/vagy az Amazon Web Services Inc. Európai Unió tagállamainak területén található adatközpontjaiba kerülnek továbbításra és tárolásra. A Bolt Központ megbízása alapján szerződéses partnere gondoskodik a biztonsági mentés rendszeres készítéséről, illetve kérelem és szükség esetén közreműködik az adatbázis helyreállításában.
- A személyes adatokhoz kizárólag a Bolt csoportba tartozó vállalatoknak, a Bolt személytaxi szolgáltatást végző partnereinek, illetve a szerződéses partnereknek az

erre felhatalmazott munkavállalói az utas Bolt szolgáltatással kapcsolatos kérelme (például: az adott országban működő ügyfélszolgálat) teljesítéséhez, vagy a taxiszolgáltatás utas részére történő nyújtásához szükséges mértékben férhetnek hozzá. A Bolt csoportba tartozó vállalatok listája elérhető a <https://bolt.eu/cities/> oldalon keresztül.

- A helymeghatározó adatokat kizárólag anonimizált formában tároljuk, kivéve, ha a panasz vagy csalás kezelése miatt szükséges az adatokat az utas személyéhez köthetően felhasználni.
- Kutatási és fejlesztési célból csak személyazonosításra alkalmatlan módon (anonimizáltan) kerülnek felhasználásra az adatok.

7. Hozzáférés, a személyes adatok helyesbítése és az adatok zárolása

- Ön az appon keresztül hozzáférhet a személyes adataihoz, és azokat bármikor megváltoztathatja.
- Ön tájékoztatást kérhet a személyes adatairól, amely esetben tájékoztatást nyújtunk arról, hogy milyen személyes adatokat, milyen adatkezelés célokból és mennyi ideig kezelünk, milyen jogok illetik meg az adatkezeléssel összefüggésben, valamint a felügyeleti hatósághoz ("**Hatóság**") címzett panasz benyújtásának jogáról. Amennyiben megítélése szerint a Bolt Hungary sértette meg a jogait, úgy panasszal fordulhat a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz, vagy amennyiben úgy ítéli meg, hogy a Bolt Központ sértette meg a jogait, úgy az Észtt Adatvédelmi Felügyelőséghez.
- Ön az adatkezelés korlátozását kérheti a GDPR 18. cikkében szereplő esetekben, így különösen akkor, ha az adatkezelés célja elérése érdekében már nincs szükségünk a személyes adatokra, de Ön kéri az adatok zárolását jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez.

8. A személyes adatok megőrzésének időtartama

- A személyes adatait a Bolt Központ annyi ideig őrzi meg, ameddig aktív felhasználói fiókkal rendelkezik. Ha a felhasználói fiókját törli, a személyes adatok törlésre kerülnek (jelen pont szabályaira figyelemmel), kivéve, ha azok megőrzés számviteli, panaszkezelési célból vagy csalás megelőzése céljából szükséges.
- A fizetéssel összefüggő adatok az utolsó utazástól számított 3 évig kerülnek megőrzésre.
- A Bolt Központ a számviteli célból szükséges adatokat 7 évig tárolja.
- Amennyiben a Bolt Központ csalás, bűncselekmény vagy hamis adatszolgáltatás gyanúját észleli, akkor a Bolt Központ 10 évig tárolja a személyes adatokat, ezzel megakadályozva a jogellenes cselekményt elkövető személyek újbóli regisztrációját.
- Fizetéssel összefüggő panasz esetén a személyes adatokat a vita rendezésének idejéig, vagy a panaszból származó jogi igények elévüléséig tárolásra kerülnek (főszabályként 5 év).
- Az utazás összesítő adatai 3 évig kerülnek tárolásra, azt követően ezek az adatok anonimizálandók.
- Kérjük vegye figyelembe, hogy az app készülékéről való törlése nem jelenti a személyes adatai törlését is.
- Amennyiben 3 éven keresztül nem használja a Bolt applikációt, akkor értesítést küldünk arról, hogy aktívnek tekinthető-e még a felhasználói fiókja. Amennyiben nem jelez vissza, akkor a felhasználói fiókja lezárásra, személyes adatai törlésre kerülnek,

kivéve, ha a személyes adatok tárolása vitarendezés, panaszkezelés vagy csalás megelőzése érdekében szükséges.

9. A személyes adatok törlése

- Kérjük vegye figyelembe, hogy a Bolt Központ a személyes adatok törlésére irányuló kérelmét csak úgy tudja végrehajtani, ha törli az Ön felhasználói fiókját. Ennek következtében Ön a továbbiakban nem tudja a törölt fiókján keresztül használni a Bolt appot.
- Amennyiben e-mailen keresztül kéri a személyes adatok törlését, akkor kérelmére egy hónapon belül válaszolunk és töröljük személyes adatait. Ezen határidő nyomós indok fennállása esetén meghosszabításra kerülhet.
- Bizonyos személyes adatokat megőrizhetünk a jogi kötelezettségek teljesítése vagy a jogszabályokkal összhangban álló jogos üzleti érdekeink teljesülése érdekében.

10. Adathordozhatóság

- Amennyiben e-mailen keresztül él adathordozhatósági kérelmével, úgy kérelmére egy hónapon belül válaszolunk és teljesítjük. Ezen határidő nyomós indok fennállása esetén meghosszabításra kerülhet. Az Ön személyazonosságának megerősítését követően továbbítjuk Önnek a személyes adatait

11. Direkt marketing és nyereményjátékok

- A Bolt Központ csak a GDPR 6. cikk, 1. bekezdés, f) betű szerinti jogos üzleti érdeke alapján használja az Ön e-mail címét és / vagy telefonszámát direkt marketing üzenetek küldésére.
- A Bolt Központ a direkt marketing üzeneteket egyediesíthet azon információk felhasználásával, hogy miként használja a Bolt szolgáltatást (a szolgáltatás igénybevételének gyakorisága, az utazással és fizetéssel összefüggő adatok). A direkt marketing üzenetek lehetnek például e-mail-ek, SMS-ek, push vagy in-app üzenetek, tartalmazhatnak promóciós kódot, vagy például olyan tájékoztatást, amely a szolgáltatás könnyebb használatát segítheti elő. Célunk, hogy Ön olyan reklámokkal találkozzon, amelyek a lehető leginkább felkelthetik az Ön érdeklődését/amelyek a lehető leginkább relevánsak Ön számára.
- Amennyiben nem szeretne a továbbiakban direkt marketing üzeneteket kapni, akkor kérjük kattintson az e-mailek végén található leiratkozási lehetőségre (“Unsubscribe”) vagy módosítsa az appon belül a direkt marketinggel kapcsolatos beállítását.
- A Facebookon szervezett nyereményjátékkal összefüggésben kezeljük a részvételhez szükséges adatokat, illetve közzétehetjük az Ön nevét, ha ehhez hozzájárul.
- Az appon belül létrehozhatunk új kategóriákat is és promóciókat indíthatunk az ügyféllojalitás fenntartás és növelése érdekében.
- A Bolt Központ olyan marketing kapmányokat küldhet Önnek, melyek ajándékokat és egyéb marketing vagy promóciós anyagokat tartalmazhatnak.

12. Vitarendezés és jogorvoslati lehetőségek

- A személyes adatokkal kapcsolatos kérdések megválaszolása és az esetleges viták rendezése érdekében kérjük vegye fel a kapcsolatot az ügyfélszolgálatunkkal (info@bolt.eu - Bolt Központtal való kapcsolatfelvétel esetén, budapest@bolt.eu Bolt Hungary-vel való kapcsolatfelvétel esetén) vagy a Bolt adatvédelmi tisztviselőjével (privacy@bolt.eu).

- Amennyiben a megítélése szerint az adatkezelés nem felel meg a jogszabályi követelményeknek, akkor a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság eljárását kezdeményezheti (Postacím: 1530 Budapest, Pf.: 5., e-mail cím: ugyfelszolgalat@naih.hu), illetve bírósághoz, vagy az Észtt Adatvédelmi Felügyelőséghez (www.aki.ee) fordulhat az info@aki.ee e-mail címen.

Privacy Notice for Passengers in Hungary

Bolt Operations OÜ (hereinafter: “**Bolt Head Office**”)

Registered seat: Vana-Lõuna tn 15, Tallinn Harjumaa 10135, Estonia

E-mail: privacy@bolt.eu

Website: <https://bolt.eu>

Bolt Hungary Fuvarszervező és Szolgáltató Kft. (hereinafter: “**Bolt Hungary**”)

Registered seat: 1027 Budapest Kacska utca 15-23.

E-mail: admin.budapest@bolt.eu

Website: <https://bolt.eu>

The contact details of the data protection officer of Bolt Head Office: privacy@bolt.eu.

Bolt Head Office developed the Bolt application ("**app**") and provides in Hungary Bolt Services (i.e., getting a taxi driver within the app to transport you to the desired location), jointly with Bolt Hungary who is in charge of the taxi dispatching activities. Bolt Head Office established the data processing conditions and is in charge of operating the IT infrastructure supporting the app.

For most of the data processing activities related to the Bolt Services, the data controllers under the General Data Protection Regulation (EU) 2016/679 ("**GDPR**") are Bolt Head Office and Bolt Hungary, save where indicated otherwise in this privacy notice (the “**Privacy Notice**”).

Bolt Hungary - as the entity in charge of the taxi dispatching in Hungary - is deemed as the (sole) data controller under GDPR for certain of the data processing activities indicated in the present Privacy Notice, as set out in point 5 of this Privacy Policy, in compliance with applicable legislation.

1. Personal data which is processed

- Name, phone number, e-mail addresses of the passenger.
- Identification data of the device on which the Bolt app has been installed.
- Geolocation of the device which is used by the passenger, time of the journey, departure and the arrival address of the passenger’s journey.
- Payment information (including passenger’s bank card number).
- Record of the telephone conversation, in case the passenger booked a journey by telephone call.

- Information about disputes/complaints.
- The feedback of the passenger in connection with the driver/journey.

2. Purpose of the data processing

- The primary objective of the data processing is for Bolt Head Office to enable a connection between the passenger and the driver through the app and for Bolt Hungary to timely and duly dispatch the taxis as efficiently as possible.
- After the passenger's ride request have been accepted by the driver, geolocation data, name and the phone number of the passenger is displayed to drivers to enable efficient pick-up. Geolocation data is collected only when the Bolt app is activated. The collection of geolocation data stops after closing the Bolt app.
- We may use geolocation data to resolve quality issues related to transportation services.
- We may use contact details to notify passengers of updates to the Bolt app.
- Bolt Head Office collects data of the routes taken by drivers and passengers to analyse the geographic coverage in order to provide recommendations to the drivers about most efficient routes.
- As per Hungarian law no. 31/2013. (IV. 18.) Fővárosi Közgyűlési rendelet, Bolt Hungary will ensure that the transportation service is always provided for by an available taxi that is situated in the best location to offer such service. For this purpose, Bolt Hungary uses data related to the booking of the passenger's journey to recommend drivers who are in proximity to the passengers' location.
- Your name, phone number and e-mail will be used to communicate with you.
- Bolt Head Office obtains payment details also to process passengers' payments on behalf of drivers for their transportation service. Customer support data is collected on a case-by-case basis and stored for the purpose of resolving disputes and service quality issues.
- In case you lodge a complaint through the Bolt app or otherwise, we process the latter and run an investigation.

3. Legal Basis for the data processing

- Personal data is processed in order to provide the service contracted with passengers. We collect and process the personal data submitted by the passengers in the course of installation and use of the Bolt app. The prerequisite for the use of Bolt services is (i) installing the Bolt app, (ii) allowing for the use of geolocation data within your device and (iii) passengers agreeing to the processing of identification and geolocation data.
- Personal data may be also processed on the ground of Bolt Head Office's and Bolt Hungary's legitimate interest, for example in investigating and detecting fraudulent payments.
- The legal basis for the data processing related to marketing communications carried out by Bolt Head Office is the legitimate business interest as permitted by law.

4. Recipients of the personal data

- The personal data of a passenger is only disclosed to the driver who provides transportation services via the Bolt app; in such case, the driver will see the name, phone number and geolocation data of the passenger.

- After providing the transportation service, the name and the telephone number of the passenger will remain visible to the driver for 24 hours, which is necessary for drivers to resolve any issues associated with service provision, e.g.: to contact the passenger in case of something was left behind in the vehicle.
- Feedback given by passengers regarding the driver or the quality of the service is anonymous and drivers (or partner passenger transport providers) do not receive names and telephone numbers of the passenger who provided rating and feedback.
- Only those personal data necessary for the purpose of providing a transportation service via the app will be provided to the passenger transport providers / drivers, partner of Bolt Hungary.
- Any processing of personal data by the passenger transport providers / drivers, partner of Bolt Hungary will occur under the same conditions as established in this Privacy Notice.
- You can obtain information from the journey summary about the transport provider who provided you with the transportation service.

5. Data processing by Bolt Hungary

- According to the Hungarian laws no. 176/2015. (VII. 7.) Korm. Rendelet, no. 176/2015. (VII. 7.) Korm. rendelet and no. 31/2013. (IV. 18.) Fővárosi Közgyűlési rendelet (“**Hungarian Taxi Regulation**”), Bolt Hungary shall record the telephone conversations in case the passenger books a journey by telephone. The legal basis for the processing is the compliance with a legal obligation by Bolt Hungary. Bolt Hungary stores the record of the telephone conversation for three (3) months. The Hungarian company Protocall 2009 Web-és Telemarketing Kft. (1134 Budapest, Tüzér utca 39.) handles the phone calls, takes orders and records such phone calls as data processor under GDPR pursuant to a contract with Bolt Hungary.
- Bolt Head Office, acting as a data processor, processes and stores data in connection with the bookings and the provision of the transportation service.
- Bolt Hungary may use these data in case it is necessary in connection with the inspection of BKK or to transfer to BKK according to the law no. 176/2015. (VII. 7.) Korm. rendelet and the Hungarian Taxi Regulation. The legal basis of the data processing is the compliance with a legal obligation of Bolt Hungary.
- According to the provisions of *fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény* (hereinafter: “**Fgytv.**”), Bolt Hungary shall carry out investigations in connection with your complaints and upon completion, store all relevant results. The legal basis for this data processing is the compliance with a legal obligation by Bolt Hungary. Although, the storage of personal data is executed on the IT systems operated by Bolt Head Office, Bolt Hungary shall store the complaints and the relevant investigations’ results for the duration of five (5) years in accordance with the provisions of Fgytv.
- The Hungarian Authorities, in case of an investigation or audit, are entitled to request personal data from Bolt Hungary in written form and Bolt Hungary shall comply with such requests.

6. Data processors, Security and Access

- The payment service providers, which process the payments of the passengers by electronic means are partners of Bolt Head Office. Bolt Head Office may use the platforms of its contractual partners to investigate and to respond to relevant complaints.

- Bolt Head Office may use the software of its contractual partners to send marketing messages.
- Any personal data collected in the course of providing the services is transferred to and stored in the data center of Zone Media Ltd. (Lõõtsa 5, 11415 Tallinn, Estonia) and/or Amazon Web Services, Inc., which are located in the territories of a Member States of the European Union. The contractual partners of Bolt Head Office undertake backups regularly and as may be required and, if it is necessary, participate in the restoration of the database.
- Only the authorized employees of Bolt group companies and Bolt services' partners, and the authorized employees of contractual partners, can access personal data, to the extent necessary to comply with requests of the passengers in connection with Bolt services (e.g.: customer support in the respective countries) or contribute in providing services to the passengers. The list of Bolt group companies and Bolt services' partners is available on: <https://bolt.eu/cities/>.
- Geolocation data is processed in anonymised form and personalized only if the geographical location data is needed to be linked to a passenger for resolving disputes or fraud.
- For research and scientific purposes, the data is used in unidentified form (anonymized).

7. Access, correction and restriction

- You can access and update your personal data via the Bolt app.
- You can request information related to your personal data, in which case we will provide information in connection with the categories of personal data concerned, the purposes of the processing, the period for which the personal data is stored, your rights related to data processing and your rights to lodge a complaint with the supervisory Authority in charge (hereinafter: “**Authority**”). In case you believe that your rights have been violated by Bolt Hungary you may lodge a complaint with the Hungarian National Authority for Data Protection and Freedom of Information; if you believe that your rights have been violated by Bolt Head Office the Authority is the Estonian Data Protection Inspectorate.
- You are entitled to request the restriction of the processing of your personal data according to Article 18 of GDPR, also where we no longer need your personal data for the purpose of processing, but they are required by you for the establishment, exercise or defence of legal claims.

8. Retention of personal data

- Your personal data will be stored by Bolt Head Office as long as you have an active passenger account. If your account is closed, personal data will be deleted (according to the policies set out in this section), unless such data is required to be retained for accounting, dispute resolution or fraud prevention purposes.
- Financial data regarding transportation services provided to passengers will be stored for 3 years after the last journey.
- Data required for accounting purposes will be stored for 7 years after the last journey.
- In the event that there are suspicions of criminal offence, fraud or false information having been provided, the data will be stored by Bolt Head Office for 10 years in order to hinder the renewed registration of the person who acted unlawfully.

- In case of payment disputes, personal data will be retained until the dispute has been resolved or until the statute of limitation of the claim has elapsed (in principle for 5 years).
- Journey history data will be stored for 3 years, after which the data will be anonymized.
- Please note that the deinstallation of Bolt app in your device does not cause the deletion of your personal data.
- If the Bolt app has not been used for 3 years, you will be notified and asked whether the account is still active. If no reply is received, the account will be closed and personal data will be deleted unless such data is required to be stored for accounting, dispute resolution or fraud prevention purposes.

9. Deletion

- You should also bear in mind that any request to delete your personal data is handed by Bolt Head Office and is possible only if your account is deleted. As a result of that you will not be able to use Bolt app via an account which has been deleted.
- We respond to any request to delete personal data submitted by e-mail and proceed with the data deletion within a month. Such a deadline may be extended for good cause.
- We may retain certain personal data as may be required by law and for legitimate business purposes permitted by law.

10. Portability

- We will respond to any request for transfer of personal data submitted by e-mail and proceed with the data transfer within a month. Such a deadline may be extended for good cause. After we have verified the customer in question, we will provide you with your personal data.

11. Direct marketing and sweepstakes

- Bolt Head Office will only use your e-mail address and/or phone number to send direct marketing messages pursuant to their legitimate business interest under Article 6, para. 1, let. f.) of the GDPR.
- Bolt Head Office may personalize direct marketing messages using the information on how you use Bolt services (frequency of use, journeys, payments). Direct marketing messages could be e-mails, SMS-s, push notifications or in-app messages, and may contain promotional codes or information which could facilitate the use of the service. The aim is that you receive advertisements which could raise your interest/ are as relevant to you as much as possible.
- If you no longer wish to receive direct marketing messages, please click the “Unsubscribe” link in the footer of our e-mail or change the settings related to direct marketing in Bolt app or send us an e-mail at budapest@bolt.eu.
- We may process personal data (your Facebook name) for the participation in sweepstakes organized on Facebook and publish your name provided you have consented to.
- We may also generate new categories within the app and launch promotional initiatives for customer fidelization.
- Bolt Head Office may direct to you marketing campaigns that contain gifts, sweepstakes and other marketing or promotional materials.

12. Dispute resolution and remedies

- Disputes relating to the processing of personal data are resolved through customer support (for matters relating to Bolt Head Office: info@bolt.eu; for matters relating to Bolt Hungary: budapest@bolt.eu) or by contacting Bolt's Data Protection Officer (privacy@bolt.eu).
- In case you believe that the data processing is unlawful, you are entitled to start the procedure before the Hungarian National Authority (Postal address: H-1530 Budapest, Pf.: 5.; e-mail address: ugyfelszolgalat@naih.hu) and initiate judicial proceedings or before the Estonian Data Protection Inspectorate (www.aki.ee) which can be contacted by email: info@aki.ee.