

## Všeobecné zmluvné podmienky vzťahujúce sa na donáškovú službu Bolt Food využívanú zákazníkmi

Aktualizované: máj 2023

Tieto všeobecné zmluvné podmienky sa vzťahujú na všetky vzťahy medzi spoločnosťou Bolt a Používateľom, ktoré sú spojené s používaním platformy Bolt Food (tak, ako je definovaná ďalej), ako aj niektoré aspekty predajných zmlúv a zmlúv o donáške uzatvorených prostredníctvom platformy Bolt Food (tak, ako je definované ďalej). Prihlásením na platforme Bolt Food používateľ súhlasí s uplatnením a obsahom týchto všeobecných zmluvných podmienok a je informovaný o spracovaní svojich osobných údajov zverejnených počas registrácie a s používaním platformy Bolt Food za podmienok stanovených v týchto všeobecných zmluvných podmienkach. Taktiež súhlasíte so zdieľaním svojich údajov (vrátane zostatku) medzi rôznymi platformami Bolt (napr. s platformou ride-hailing).

### 1. VYMEDZENIE ZÁKLADNÝCH POJMOV

<b>Zostatok</b>	znamená zostatok na účte používateľa na platforme Bolt Food a/alebo na platforme ride-hailing prevádzkovej spoločnosťou Bolt.
<b>Bolt</b>	je spoločnosť Bolt Operations OÜ, IČO 14532901, so sídlom na Vana-Lõuna 15, Tallinn 10134, Estónsko, e-mailová adresa slovakia-food@bolt.eu.
<b>Bolt Food Platform</b>	znamená platformu na dodávku prevádzkovanú spoločnosťou Bolt ako službu informačnej spoločnosti, ktorá funguje ako trh, ktorý (i) umožňuje partnerom predávať tovar s možnosťou ich doručenia a uzatvárať dohody o predaji na predaj tovarov zákazníkmi, (ii) umožňuje používateľom zadávať objednávky tovarov u partnera, uzatvárať dohody o predaji ako zákazníci a dohodnúť sa na doručení tovarov doručovateľskou spoločnosťou a (iii) umožňuje doručovateľskej spoločnosti ponúkať zákazníkmi doručovacie služby na doručenie tovarov a uzatvárať so zákazníkmi dohody o doručení objednávok.
<b>Zákazník</b>	je každý používateľ platformy Bolt Food, ktorý zadal objednávku a uzavrel dohodu o predaji s partnerom a dohodu o doručení s doručovateľskou spoločnosťou (v prípade potreby).
<b>Doručovateľská spoločnosť</b>	je každá fyzická osoba, samostatný podnikateľ alebo právnická osoba a prípadne jeho zamestnanci a/alebo dodávatelia ktorí boli zaregistrovaní na platforme Bolt Food ako poskytovateľ doručovacej / donáškovej služby zákazníkmi v súvislosti s tovarmi objednanými prostredníctvom platformy Bolt Food.

<b>Poplatok doručovateľskej spoločnosti</b>	je poplatok za doručovateľské služby súvisiace s objednávkou, ktorý zákazník zaplatí doručovateľskej spoločnosti na základe dohody o doručení. Poplatok doručovateľskej spoločnosti je vypočítaný v súlade so zásadami stanovenými v časti 6.
<b>Dohoda o dodaní</b>	je dohoda medzi zákazníkom a doručovateľskou spoločnosťou o doručení tovarov zákazníka uzatvorená prostredníctvom platformy Bolt Food.
<b>Miesto doručenia</b>	je adresa uvedená v objednávke, kde si zákazník želá obdržať objednaný tovar.
<b>Všeobecné zmluvné podmienky</b>	sú tieto všeobecné zmluvné podmienky vzťahujúce sa na vzťah medzi spoločnosťou Bolt a zákazníkom vo vzťahu k používaniu platformy Bolt Food zákazníkom.
<b>Trh</b>	je virtuálny trh vytvorený prostredníctvom platformy Bolt Food a prevádzkovaný spoločnosťou Bolt, ktorý umožňuje zúčastneným partnerom predávať svoj tovar zákazníkovi tak, aby si používatelia mohli objednať tovar a uzavrieť s partnerom dohodu o predaji ako zákazníci na nákup tovarov a využívať doručovacie služby na požiadanie poskytované na trhu doručovateľskými spoločnosťami.
<b>Tovar</b>	je akýkoľvek tovar, ktorý partner ponúka na predaj prostredníctvom platformy Bolt Food
<b>Cena tovarov</b>	je čistá cena (vrátane príslušnej DPH, dane z predaja, prípadne iných daní), ktorú musí zákazník zaplatiť partnerovi za objednaný tovar.
<b>Minimálna hodnota objednávky</b>	je čiastka určená platformou Bolt Food, ktorá uvádza minimálnu cenu tovarov, na ktorú môže byť zadaná objednávka prostredníctvom vyššie uvedenej platformy
<b>Small Order Fee (malý poplatok za objednávku)</b>	je poplatok splatný zákazníkom doručovateľskej spoločnosti v súlade s ods. 3.3 na kompenzáciu rozdielu medzi minimálnou hodnotou objednávky a cenou tovaru v rámci príslušnej objednávky.
<b>Objednávka</b>	je objednávka tovarov, ktorú zadal zákazník u partnera.

<b>Cena objednávky</b>	je cena, ktorú musí používateľ zaplatiť za zakúpený tovar a doručenie (v prípade potreby) objednávky.
<b>Partner</b>	znamená prevádzkovateľa ktorejkoľvek reštaurácie alebo obchodu, s ktorým spoločnosť Bolt uzavrela dohodu a prípadne so všetkými zariadeniami, prostredníctvom ktorých prevádzkovateľ vykonáva svoju činnosť.
<b>Dohoda o predaji</b>	je dohoda medzi zákazníkom a partnerom o predaji tovarov v súlade s objednávkou.
<b>Používateľ</b>	je každá osoba, ktorá si zaregistrovala používateľský účet na platforme Bolt Food a prostredníctvom tohto účtu využíva jej služby.

## 2. PRÁVNÝ RÁMEC

- 2.1.** Platforma Bolt Food umožňuje zákazníkovi objednať tovar od partnerov a dohodnúť doručenie objednávok na miesto doručenia.
- 2.2.** Pri predaji Tovarů prostredníctvom platformy Bolt Food sa uzatvára dohoda o predaji priamo medzi zákazníkom a partnerom. Na doručenie objednávky uzatvára zákazník dohodu o doručení priamo s kuriérom. V prípade, že partner chce zákazníkovi na doručenie tovarů ponúknuť vlastné doručovacie služby, uzatvára zákazník dohodu o doručení priamo s partnerom a na partnera sa v súvislosti s dohodou o doručení vzťahujú podmienky platné pre kuriérov podľa týchto všeobecných podmienok. Dohoda o predaji a dohoda o doručení sa považujú za uzavreté od okamihu potvrdenia objednávky na platforme Bolt Food. Požiadavka na doručenie objednávky sa zasiela kuriérovi, ktorý je najbližšie k partnerovi pripravujúcemu objednávku a ktorý by objednávku doručil zákazníkovi najrýchlejšie.
- 2.3.** Prevádzkovaním platformy Bolt Food a trhu koná spoločnosť Bolt iba ako poskytovateľ služieb informačnej spoločnosti a nie je zmluvnou stranou dohody o predaji ani dohody o doručení. Spoločnosť Bolt nie je výrobca ani predajca tovarů ani poskytovateľ doručovacích služieb a žiadnym spôsobom nezodpovedá za plnenie dohody o predaji ani dohody o doručení.
- 2.4.** Prevádzkovaním platformy Bolt Food pôsobí spoločnosť Bolt ako sprostredkovateľ pre partnerov v súvislosti so sprostredkovaním dohôd o predaji medzi partnermi a zákazníkmi. Spoločnosť Bolt tiež pôsobí ako sprostredkovateľ pre doručovateľské spoločnosti v súvislosti so sprostredkovaním dohôd o doručení medzi doručovateľskými spoločnosťami a zákazníkmi. Ako sprostredkovateľ je spoločnosť Bolt oprávnená zo strany všetkých partnerov a doručovateľských spoločností prijímať platby od zákazníkov v mene príslušného príkazcu a rozdeľovať prijaté finančné prostriedky medzi partnerov a doručovateľské spoločnosti.

- 2.5. Všetci partneri vyrábajú alebo predávajú tovar a všetci kuriéri poskytujú doručovacie služby nezávisle ako hospodári a profesionálni poskytovatelia služieb. Všetci partneri a kuriéri pôsobiaci na platforme Bolt Food sa považujú za obchodníkov v zmysle smernice (EÚ) 2005/29.

### 3. OBJEDNÁVANIE TOVAROV PROSTREDNÍCTVOM PLATFORMY BOLT FOOD

- 3.1. Zákazník si môže vyberať a objednávať tovar prostredníctvom platformy Bolt Food. V prípade, že partner nemôže poskytnúť tovar tak, ako to zákazník zadal v objednávke, partner nepotvrdí objednávku na platforme Bolt Food. Partner môže kontaktovať zákazníka, aby sa dohodli na zmene objednávky tak, aby pôvodná cena tovaru ostala rovnaká. Pokiaľ nedôjde k žiadnej dohode alebo ak by zákazník musel zaplatiť za náhradný tovar vyššiu alebo nižšiu sumu ako suma, za ktorú si objednal pôvodný tovar, objednávka bude stornovaná a zákazníkovi nebude účtovaná alebo mu bude cena objednávky v plnej výške vrátená
- 3.2. Zákazník má právo obdržať tovar, ktorý vyhovuje ich popisu uvedenému na platforme Bolt Food a akýmkoľvek konkrétnym požiadavkám (pokiaľ sú dohodnuté). V prípade, ak tovar obsahuje jedlo, a v prípade pochybností týkajúcich sa alergií, ktoré môže mať zákazník voči akýmkoľvek takýmto tovarom má zákazník kontaktovať partnera k ďalším informáciám
- 3.3. Pokiaľ sa uplatňuje minimálna hodnota objednávky a cena tovarov súvisiaca s objednávkou je nižšia ako táto minimálna hodnota objednávky, zákazník môže zadať objednávku a platforma Bolt Food ju potvrdí pod podmienkou, že zákazník kompenzuje rozdiel medzi minimálnou hodnotou objednávky a cenou tovaru tejto objednávky vo forme Small Order Fee splatnej doručovateľskej spoločnosti
- 3.4. Počas vytvorenia používateľského účtu umožňujúceho prístup k platforme Bolt Food je mobilné číslo používateľa prepojené s príslušným používateľským účtom spoločnosti Bolt a pridané do jej databázy. Pokiaľ už používateľ nevyužíva mobilné číslo, musí do 7 dní informovať spoločnosť Bolt tak, aby mohli byť anonymizované údaje o používateľskom účte. Pokiaľ používateľ neinformuje spoločnosť Bolt o každej zmene svojho čísla, mobilný operátor by mohol preniesť toto mobilné číslo na inú osobu a počas používania platformy Bolt Food môže táto nová osoba vidieť údaje používateľa.
- 3.5. Zákazník musí dodržiavať príslušné zákony vrátane požiadaviek platných pri nákupe alkoholu, tabaku, energetických nápojov alebo iných výrobkov vyžadujúcich overenie veku. V prípade, že si zákazník chce objednať produkty vyžadujúce overenie veku, musí v rámci objednávacieho procesu potvrdiť a/alebo preukázať svoj vek. Doručovateľská spoločnosť, ktorá doručí objednávku a/alebo partner v prípade individuálneho vyzdvihnutia zákazníkom, môže ďalej odmietnuť odovzdanie produktov vyžadujúcich overenie veku, ak zákazník nepredloží platnú fotografiu totožnosti preukazujúci, že je už dosť starý na to, aby mohol legálne nakupovať produkty.

### 4. OBJEDNANIE DORUČENIA PROSTREDNÍCTVOM PLATFORMY BOLT FOOD

- 4.1. Po zadaní objednávky musí zákazník dohodnúť doručovaciu službu doručovateľskej spoločnosti prostredníctvom platformy Bolt Food s cieľom zabezpečiť doručenie tovarov do príslušného miesta doručenia alebo ak je k dispozícii, vybrať možnosť individuálneho

vyzdvihnutia. Zákazník uzavrie s doručovateľskou spoločnosťou prostredníctvom platformy Bolt Food dohodu o doručení objednávky

- 4.2. Doručovateľská spoločnosť doručí objednávku do miesta doručenia uvedeného zákazníkom prostredníctvom platformy Bolt Food. Zákazník a doručovateľská spoločnosť sa môžu dohodnúť na inom mieste doručenia za predpokladu, že nová adresa sa nachádza v blízkosti pôvodného miesta doručenia (vzdialeného nie viac než pár blokov).
- 4.3. Zákazník musí byť prítomný v mieste doručenia minimálne v odhadovanom čase doručenia objednávky uvedenom na platforme Bolt Food. Zákazník musí byť k dispozícii na prijímanie hovorov na telefónnom čísle predloženom prostredníctvom platformy Bolt Food od okamihu predloženia objednávky na tejto platforme až do jej prijatia od doručovateľskej spoločnosti.
- 4.4. Spoločnosť Bolt môže v mene doručovateľskej spoločnosti stornovať doručenie a znížiť zostatok zákazníka alebo účtovať zákazníkovi plnú cenu objednávky v nasledujúcich prípadoch:
  - 4.4.1. zákazník nie je k dispozícii v mieste doručenia do 10 minút od príchodu doručovateľskej spoločnosti na toto miesto;
  - 4.4.2. na telefónne číslo poskytnuté zákazníkom sa kuriér nemôže dovolať do 10 minút od príchodu kuriéra na miesto odovzdania; alebo
  - 4.4.3. zákazník a doručovateľská spoločnosť sa nedohodnú na novom mieste doručenia podľa ods. 4.2 vyššie.
- 4.5. Každý čas doručenia alebo iný časový odhad oznámený zákazníkovi doručovateľskou spoločnosťou alebo spoločnosťou Bolt prostredníctvom platformy Bolt Food sú len odhadované časy. Neexistuje žiadna záruka, že tovar bude doručený v odhadovanom čase. Časy doručenia objednávok môžu ovplyvniť aj faktory, ako sú dopravné zápchy, dopravné špičky a poveternostné podmienky.
- 4.6. V prípade, že si zákazník vyberie individuálne vyzdvihnutie objednávky, zákazník sa musí dostať do zariadenia partnera po orientačnom čase vyzdvihnutia objednávky uvedenom na platforme Bolt Food, aby mohol objednávku vyzdvihnúť.
- 4.7. Hodnotenie partnerov na platforme Bolt Food sa zakladá na recenziách, ktoré zákazníci zanechali po doručení objednávky zákazníkovi, prípadne po jej prevzatí zákazníkom. Zákazník je oprávnený zanechať partnerovi recenziu tak, že ohodnotí objednávku na stupnici od 1 (slabá) do 5 (vynikajúca). Zákazník nemôže hodnotiť partnera ani zanechať recenziu, pokiaľ nezadal partnerovi objednávku na platforme Bolt Food. Zákazník nemá právo hodnotiť objednávku, ak nezadal objednávku na platforme Bolt Food.

## 5. SŤAŽNOSTI / REKLAMÁCIE

- 5.1. Pokiaľ má zákazník akékoľvek sťažnosti týkajúce sa objednaných tovarov alebo doručenia objednávky, zákazníkovi sa odporúča, aby o tom čo najskôr, ale najneskôr do jedného mesiaca od doručenia konkrétnej objednávky informoval spoločnosť Bolt prostredníctvom platformy Bolt Food. Spoločnosť Bolt môže požiadať o fotografiu tovaru alebo iný dôkaz alebo vysvetlenie okolností súvisiacich so sťažnosťou.

- 5.2. Hoci spoločnosť Bolt nie je výrobca ani predajca tovarov ani poskytovateľ doručovacích služieb a nie je zodpovedný za príslušný tovar alebo služby, spoločnosť Bolt sa pokúsi sprostredkovať priateľské / mimosúdne riešenie a môže poskytnúť náhradu alebo zostatok v súvislosti s dotknutým tovarom alebo dodávkou, pokiaľ má spoločnosť Bolt primeraný dôvod domnievať sa, že sťažnosť je oprávnená.
- 5.3. Zákazník môže predložiť sťažnosti aj priamo partnerovi alebo doručovateľskej spoločnosti.
- 5.4. Zákazník môže kontaktovať zákaznícku podporu spoločnosti Bolt prostredníctvom funkcie chatu na platforme Bolt Food, kde si môže prezrieť otvorené chaty a históriu ich komunikácie vrátane dátumu a času počas 6 mesiacov od vytvorenia chatu.

## 6. PLATBY A FAKTURÁCIA

- 6.1. Zákazník musí zaplatiť cenu tovarov partnerovi vo výške uvedenej na platforme Bolt Food. Ceny tovarov na platforme Bolt Food sa môžu líšiť od cien tovarov v zriadení partnera. Ceny tovarov na platforme Bolt Food je možné čas od času zmeniť pred zadaním objednávky
- 6.2. Zákazník musí zaplatiť doručovateľskej spoločnosti jej poplatok vo výške vypočítanej platformou Bolt Food. Poplatok doručovateľskej spoločnosti bude vypočítaný pri zohľadnení času doručenia, dĺžky doručovacej trasy, prostriedkov doručenia a iných kritérií. Príslušný poplatok doručovateľskej spoločnosti bude oznámený zákazníkovi pred potvrdením objednávky. Podrobnosti o výpočte poplatku doručovateľskej spoločnosti môže platforma Bolt Food čas od času upraviť pri zohľadnení situácie na trhu, ponuky a dostupnosti doručovateľských spoločností na trhu a iných faktorov týkajúcich sa služby. Kuriersky poplatok môže zahŕňať aj servisné poplatky na pokrytie nákladov na propagáciu.
- 6.3. Spoločnosť Bolt má právo stanoviť minimálnu hodnotu objednávky v súlade s ods. 3.3. V takomto prípade zákazník uhradí doručovateľskej spoločnosti rozdiel medzi cenou objednávky a minimálnou hodnotou objednávky vo forme Small Order Fee.
- 6.4. Spoločnosť Bolt, konajúca ako sprostredkovateľ pre partnera a doručovateľskú spoločnosť, pripravuje a vystavuje zákazníkovi informatívne účty za cenu tovarov v mene partnera a poplatok doručovateľskej spoločnosti, prípadne Small Order Fee v mene doručovateľskej spoločnosti a prijíma od zákazníka platbu za faktúry alebo pokladničné bloky v mene partnera a doručovateľskej spoločnosti. Spoločnosť Bolt je oprávnená inkasovať od zákazníka v mene partnera a doručovateľskej spoločnosti cenu tovarov, poplatok doručovateľskej spoločnosti, prípadne Small Order Fee a v súlade s tým distribuovať sumy príslušnému príkazcovi.
- 6.5. Všetky platby sú spracované z platobnej karty zákazníka alebo pomocou iných spôsobov platby aktivovaných zákazníkom na platforme Bolt Food, okrem platby v hotovosti. Platby sú spracované spracovateľom platieb tretej strany. Po potvrdení objednávky zákazník autorizuje platbu svojou platobnou kartou alebo pomocou iného oprávneného spôsobu platby vo výške ceny objednávky a príslušná čiastka bude rezervovaná na platobnej karte alebo prostredníctvom iných platobných prostriedkov. Platba týkajúca sa

objednávky bude realizovaná a zúčtovaná z platobnej karty zákazníka alebo pomocou iných spôsobov platby do 72 hodín od potvrdenia objednávky.

- 6.6. Platobné povinnosti zákazníka vyplývajúce z dohody o predaji a dohody o doručení (ak je to uplatniteľné) sa považujú za splnené voči partnerovi a kuriérovi (ak je to uplatniteľné), keď bola platba vykonaná spoločnosti Bolt a zúčtovaná z kreditnej karty zákazníka alebo z iných oprávnených spôsobov platby (napr. Bolt Business), prípadne keď zákazník zaplatil cenu objednávky v plnej výške kuriérovi v hotovosti pri doručení objednávky alebo keď zákazník zaplatil cenu objednávky v plnej výške priamo partnerovi v prípade vlastného vyzdvihnutia zákazníkom. Ak nie je možné rezervovať cenu objednávky na kreditnej karte zákazníka, nebude objednávka postúpená partnerovi, s výnimkou platby v hotovosti kuriérovi pri doručení objednávky alebo priamej platby partnerovi v prípade vlastného vyzdvihnutia objednávky zákazníkom.
- 6.7. Spoločnosť Bolt môže zákazníkovi uľahčiť možnosť, ktorá mu umožní zaplatiť za objednávku v hotovosti doručovateľskej spoločnosti pri doručení objednávky. V takom prípade je zákazník povinný zaplatiť doručovateľskej spoločnosti cenu objednávky v hotovosti pri doručení objednávky na požadované miesto doručenia. Spoločnosť Bolt môže podľa vlastného uváženia obmedziť platby v hotovosti pre konkrétneho zákazníka.
- 6.8. V prípade platby v hotovosti doručovateľská spoločnosť vloží sumu hotovosti prijatej od zákazníka na platformu Bolt Food Platform. V prípade, že suma nezodpovedá platobným povinnostiam zákazníka vyplývajúcim z dohody o predaji a dohody o doručení, potom zostatok automaticky:
  - 6.8.1. zníži o čiastku zaplatenú menej za objednávku alebo o celú cenu objednávky (napr. v prípade, že zákazník nie je prítomný v mieste doručenia, podľa časti 4.4, zákazník odmietne zaplatiť atď.);
  - 6.8.2. zvýši o čiastku zaplatenú viac za objednávku.
- 6.9. Zostatok sa uplatní automaticky po zadaní objednávky. Zostatok nie je možné zameniť za hotovosť.
- 6.10. Spoločnosť Bolt môže, podľa svojho výhradného uváženia, predkladať propagačné ponuky a zľavy týkajúce sa ceny tovarov alebo poplatku doručovateľskej spoločnosti.
- 6.11. Súhlasom s týmito všeobecnými podmienkami zákazník výslovne súhlasí s prijímaním elektronických faktúr. Elektronické faktúry sa vystavujú a prijímajú v akomkoľvek elektronickom formáte vrátane e-mailu s priloženým dokumentom vo formáte PDF.

## **7. ZRUŠENIE A POZASTAVENIE POUŽITIA**

- 7.1. Zákazník nemôže odstúpiť od objednávky alebo ju stornovať.
- 7.2. Spoločnosť Bolt je oprávnená odstrániť zákazníka z platformy Bolt Food s okamžitou účinnosťou a/alebo odmietnuť alebo stornovať akékoľvek objednávky, pokiaľ zákazník akýmkoľvek spôsobom zneužíva alebo poškodzuje platformu Bolt Food, pokiaľ je spoločnosť Bolt dôvodne presvedčená o podvodnom konaní zo strany zákazníka počas používania platformy Bolt Food, alebo pokiaľ zákazník inak nedodríava svoje povinnosti, ktoré mu vyplývajú z týchto všeobecných zmluvných podmienok (napr. svojou neprítomnosťou v mieste doručenia pri niekoľkých príležitostiach v zmysle ods. 4.4).

Pozastavenie členstva v platforme Bolt Food znamená aj pozastavenie členstva v iných platformách Bolt (napr. v platforme pre poskytovanie služieb prepravy).

- 7.3. Zákazník nesmie používať platformu Bolt Food na účely prania špinavých peňazí ani na inú trestnú činnosť. Pokiaľ zákazník poruší tento ods. 7.3, spoločnosť Bolt natrvalo pozastaví zákazníkovi používanie platformy Bolt Food a informuje o tom príslušné orgány činné v trestnom konaní.

## **8. UDEĽOVANIE LICENCIE, PRÁVA DUŠEVNÉHO VLASTNÍCTVA A SPRACOVANIE ÚDAJOV**

- 8.1. Zaregistrovaním na platforme Bolt Food spoločnosť Bolt udeľuje zákazníkovi odvolateľnú, nevýhradnú, neprenosnú, nesublicencovateľnú licenciu na používanie platformy Bolt Food na účely objednávania tovarov a dohodnutia doručenia objednávok.
- 8.2. Všetky práva duševného vlastníctva týkajúce sa softvéru, dokumentácie alebo informácií používaných alebo vyvinutých spoločnosťou Bolt alebo v jej mene počas poskytovania služieb informačnej spoločnosti podľa všeobecných zmluvných podmienok (vrátane platformy Bolt Food a ľubovoľného na nej nahradého materiálu) prináležia spoločnosti Bolt (alebo niekedy, v obmedzenej miere, partnerovi). Používateľ nesmie kopírovať, upravovať, prispôbovať, spätne analyzovať, dekompilovať ani inak zisťovať zdrojový kód platformy Bolt Food, ani žiadny iný softvér používaný spoločnosťou Bolt, ani extrahovať ani používať žiadne údaje na platforme Bolt Food na komerčné účely ani žiadny účel iný než objednávanie tovarov. Používateľ používa platformu Bolt Food výlučne na svoje osobné, nekomerčné účely
- 8.3. Zásady pre spracovávanie osobných údajov používateľov a zákazníkov sú stanovené v politike ochrany osobných údajov, ktorá je k dispozícii na platforme Bolt Food.
- 8.4. Spoločnosť Bolt neposkytuje žiadne záruky ani vyhlásenia týkajúce sa kvality platformy Bolt Food, vrátane absencie zjavných alebo skrytých väd, vhodnosti pre bežný alebo osobitný (špeciálny) účel a spoločnosť Bolt nie je povinná uspokojiť nároky používateľa týkajúce sa kvality platformy Bolt Food.

## **9. ZODPOVEDNOSŤ**

- 9.1. Partner je výlučne zodpovedný za všetky vady týkajúce sa kvality a kvantity objednaných jedál alebo iné nedostatky v plnení dohody o predaji a spoločnosť Bolt za to nepreberá žiadnu zodpovednosť (vrátane zodpovednosti za alergické reakcie voči jedlám alebo akékoľvek iné zdravotné problémy).
- 9.2. Doručovateľské spoločnosti sú výlučne zodpovedné za plnenie dohody o doručení a spoločnosť Bolt za to nepreberá žiadnu zodpovednosť.
- 9.3. Pokiaľ má používateľ podozrenie, že jeho kreditná karta spojená s platformou Bolt Food bola odcudzená a/alebo podvodne použitá treťou stranou, používateľ musí o tom okamžite informovať spoločnosť Bolt. Až do obdržania takéhoto oznámenia nebude spoločnosť Bolt zodpovedná za žiadne podvodné použitie kreditnej karty používateľa tretími stranami na používateľskom účte.
- 9.4. Platforma Bolt Food je používateľovi poskytovaná výlučne v stave, v akom je. Spoločnosť Bolt nenesie zodpovednosť za akékoľvek prerušenia, chyby pripojenia, nedostupnosť



alebo chyby platformy Bolt Food, avšak spoločnosť Bolt neobmedzuje právo zákazníka na uplatnenie nároku na náhradu škody alebo využitie iných právnych prostriedkov stanovených zákonom pri nesúlade služieb platformy Bolt Food s týmito všeobecnými podmienkami. Okrem toho Bolt môže podľa vlastného uváženia zaviesť nové a/alebo ukončiť existujúce funkcie platformy Bolt Food, Bolt bude zákazníkov o takýchto prerušeníach príslušne informovať.

## **10. RÔZNE**

- 10.1.** Zákazník má zákonné právo odstúpiť od dohody o predaji v súlade s tovarom uvedeným v smernici 2011/83 / EÚ do 14 dní od dátumu objednávky bez uvedenia dôvodu. Ak chce zákazník odstúpiť od takého tovaru, môže buď (i) použiť vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy uvedený v zozname 1 alebo (ii) urobiť akékoľvek ďalšie jednoznačné vyhlásenie, v ktorom uvedie rozhodnutie odstúpiť od takéhoto tovaru kontaktovaním spoločnosti Bolt.
- 10.2.** Spoločnosť Bolt si vyhradzuje právo kedykoľvek urobiť zmeny všeobecných zmluvných podmienok nahradím revidovaných všeobecných zmluvných podmienok na platformu Bolt Food a informovaním všetkých jej používateľov prostredníctvom e-mailovej adresy poskytnutej zákazníkom počas prihlasovania.
- 10.3.** Spoločnosť Bolt môže čiastočne alebo vcelku kedykoľvek bez predchádzajúceho oznámenia zmeniť alebo odstrániť rôzne časti platformy alebo zmeniť platformu Bolt Food, jej funkcie a výber partnerov participujúcich na platforme Bolt Food.
- 10.4.** Zákazník má prístup k platforme Bolt Food len prostredníctvom internetového pripojenia. Na internetové pripojenie nie sú kladené žiadne osobitné technické požiadavky, avšak kvalita služieb platformy Bolt Food môže byť ovplyvnená rýchlosťou internetu. Platforma Bolt Food je dostupná na zariadeniach so systémom Android a Apple v súlade s najnovšími aktualizáciami softvéru.
- 10.5.** Platforma Bolt Food je k dispozícii vo viacerých jazykoch, ktoré možno zmeniť v profile zákazníka.
- 10.6.** Spoločnosť Bolt môže sledovať polohu zariadenia zákazníka prostredníctvom platformy Bolt Food. Na základe polohy zariadenia zákazníka môžu existovať obmedzenia pre poskytovanie služieb platformy Bolt Food Platform. Tieto obmedzenia sú zrejme prostredníctvom rozhrania platformy Bolt Food Platform (napr. dostupní partneri na základe polohy). Spoločnosť Bolt neposkytuje služby vo všetkých jurisdikciách. Keďže dostupnosť služieb spoločnosti Bolt sa môže z času na čas meniť, neexistuje konkrétny zoznam jurisdikcií.
- 10.7.** Bolt poskytuje služby, ktoré sú navrhnuté, poskytované a podporujú súlad s priemyselnými normami a osvedčenými postupmi, ako je ISO 27001/27002, vždy, keď je to možné a nie je to v rozpore s inými dohodnutými požiadavkami.
- 10.8.** Používanie platformy Bolt Food a všetky právne vzťahy vytvorené na jej základe sa budú riadiť estónskymi zákonmi. Aj zákazník, ktorý je spotrebiteľom, je chránený záväznými ustanoveniami zákona, ktoré by boli aplikovateľné pri absencii tohto pojmu.

- 10.9.** Pokiaľ nie je možné urovnať príslušný spor vyplývajúci z týchto všeobecných zmluvných podmienok na základe rokovaní, spor bude s konečnou platnosťou vyriešený na okresnom súde Harju County Court v Tallinne, Estónsko. Pokiaľ je zákazník spotrebiteľom, jurisdikcia je určená v súlade so záväznými ustanoveniami, ktoré sa vzťahujú na spotrebiteľov.
- 10.10.** Pokiaľ existuje spor medzi zákazníkom a partnerom poskytujúcim služby na platforme Bolt Food, zákazník môže využiť bezplatný interný reklamačný systém spoločnosti Bolt a pokiaľ je zákazník spotrebiteľom, je k dispozícii nástroj riešenia sporov online na <http://ec.europa.eu/odr>.
- 10.11.** V prípadoch, kde existujú verzie týchto všeobecných zmluvných podmienok v ľubovoľnom inom jazyku, platí anglická verzia.

**DODATOK 1**  
**VZOROVÝ FORMULÁR NA ODSTÚPENIE OD ZMLUVY**

Pre spoločnosť Bolt Operations OU (Vana-Lõuna 15, Tallinn 10134, Estónsko; slovakia-food@bolt.eu)

Týmto oznamujem, že odstupujem od nasledujúcej dohody o predaji:

Objednané dňa: [vyplní zákazník]

Meno zákazníka: [vyplní zákazník]

Adresa zákazníka: [vyplní zákazník]

Podpis zákazníka (iba ak je tento formulár podaný v papierovej podobe):

Dátum: [vyplní zákazník]