

Všeobecné zmluvné podmienky vzťahujúce sa na službu Bolt Food využívanú doručovateľskou spoločnosťou

Aktualizované: júl 2022

Tieto všeobecné zmluvné podmienky sa vzťahujú na všetky vzťahy medzi spoločnosťou Bolt a doručovateľskou spoločnosťou v priebehu používania platformy Bolt Food, ako je definované nižšie. Podpisom sa na platformu Bolt Food doručovateľská spoločnosť súhlasí s uplatňovaním a obsahom týchto všeobecných zmluvných podmienok a je informovaná o spracovaní osobných údajov zverejnených pri registrácii a používaní platformy Bolt Food za podmienok stanovených v týchto všeobecných zmluvných podmienkach a zásadách ochrany osobných údajov.

1. DEFINÍCIE

Skutočné náklady na doručenie	znamená skutočné celkové náklady na každé doručenie, ktoré sa majú preplatiť doručovateľskej spoločnosti. Suma skutočných nákladov na dopravu sa vypočíta v súlade s článkom 7.1 nižšie.
Odmena za sprostredkovanie	je poplatok, ktorý platí doručovateľská spoločnosť spoločnosti Bolt v súlade s článkom 7.5. nižšie za poskytovanie agentúrnych služieb doručovateľskej spoločnosti.
Zostatok	Zostatok na účte doručovateľskej spoločnosti na platforme Bolt Food vypočítaný v súlade s odsekmi 8 nižšie.
Bolt	je spoločnosť Bolt Operations OÜ, IČO: 14532901, adresa: Vana-Lõuna 15, Tallinn 10134, Estónsko, e-mail: slovakia-food@bolt.eu .
Bolt Food Platform	znamená platformu na dodávku potravín prevádzkovanú spoločnosťou Bolt ako službu informačnej spoločnosti, ktorá (i) umožňuje partnerovi predávať jeho tovar s možnosťou ich dodania používateľom a uzatvárať dohody o predaji na predaj tovarov zákazníkom, (ii) umožňuje používateľom zadávať objednávky tovarov u partnera, uzatvárať dohody o predaji ako zákazníci a dohodnúť sa na doručení objednávky doručovateľskou spoločnosťou a (iii) umožňuje doručovateľskej spoločnosti ponúkať zákazníkom doručovacie služby na doručenie objednávok.
Zákazník	je akýkoľvek používateľ platformy Bolt Food, ktorý zadal objednávku a uzavrel dohodu o predaji s partnerom a dohodu o doručení s doručovateľskou spoločnosťou (v prípade potreby).

Dôverné informácie	zahŕňajú know-how, obchodné tajomstvá a iné informácie dôvernej povahy (vrátane, okrem iného, všetkých chránených technických, priemyselných a obchodných informácií, údajov zákazníkov a dodávateľov, taktiež pracovných postupov v akejkoľvek forme, ako aj akýchkoľvek informácií týkajúcich sa: (i) obchodných záležitostí; a (ii) obsahu týchto Všeobecných zmluvných podmienok.
Doručovateľská spoločnosť	je ktorákoľvek fyzická osoba, samostatný podnikateľ alebo právnická osoba a prípadne jej zamestnanci a/alebo dodávateľa, zaregistrovaná na platforme Bolt Food ako poskytovateľ služieb doručovania tovarov objednaných prostredníctvom platformy Bolt Food.
Poplatok doručovateľskej spoločnosti	je poplatok za doručovateľské služby súvisiace s objednávkou, ktorý zákazník zaplatí doručovateľskej spoločnosti podľa dohody o doručení. Poplatok za doručovateľskú službu sa počíta v súlade so zásadami stanovenými v článku 7.
Dohoda o doručení	je dohoda medzi zákazníkom a doručovateľskou spoločnosťou o dodaní objednávky, uzatvorená prostredníctvom platformy Bolt Food.
Miesto doručenia zásielky	je adresa uvedená na objednávke, na ktorú si zákazník želá doručiť objednaný tovar.
Všeobecné zmluvné podmienky	sú tieto všeobecné zmluvné podmienky vzťahujúce sa na právne vzťahy medzi spoločnosťou Bolt a doručovateľskou spoločnosťou vo vzťahu používania platformy Bolt Food doručovateľskou spoločnosťou.
Tovar	znamená akýkoľvek tovar, ktorý partner predáva prostredníctvom platformy Bolt Food.
Trh	znamená štruktúru a funkcionality platformy Bolt Food, ktoré uľahčujú využívanie doručovateľských služieb na požiadanie poskytovaných doručovateľskými spoločnosťami.
Poplatky za trh	sú poplatky, ktoré sa platia doručovateľskej spoločnosti v súlade s článkom 7.4.

Minimálna hodnota objednávky	znamená množstvo určené platformou Bolt Food, ktoré udáva minimálnu cenu tovaru, pre ktoré je možné zadať objednávku prostredníctvom platformy Bolt Food.
Small Order Fee (malý poplatok za objednávku)	je poplatok, ktorý má zákazník zaplatiť doručovateľskej spoločnosti v súlade s článkom 7.3, aby kompenzoval rozdiel medzi minimálnou hodnotou objednávky a cenou tovaru konkrétnej objednávky.
Objednávka	je objednávka tovarov, ktorú zákazník zadal u partnera.
Partner	znamená prevádzkovateľa ktorejkoľvek reštaurácie alebo obchodu, s ktorým spoločnosť Bolt uzavrela dohodu a prípadne so všetkými zariadeniami, prostredníctvom ktorých prevádzkovateľ vykonáva svoju činnosť.
Žiadosť	znamená signál odoslaný jednej alebo viacerým doručovateľským spoločnostiam, označujúci čas a miesto vyzdvihnutia objednávky.
Používateľ	je každá osoba, ktorá si zaregistrovala používateľský účet na platforme Bolt Food a využíva služby platformy Bolt Food prostredníctvom tohto používateľského účtu.

2. PRÁVNY RÁMEC

- 2.1. Platforma Bolt Food umožňuje zákazníkovi objednávať tovar u partnerov a zariadiť dodávku objednávok zákazníkovi
- 2.2. Pre doručenie objednávky zákazník uzavrie dodávateľskú dohodu priamo s doručovateľskou spoločnosťou. Dodávateľská dohoda sa považuje za uzavretú od okamihu, keď doručovateľská spoločnosť prijala požiadavku prostredníctvom platformy Bolt Food. Žiadosť bola odoslaná doručovateľskej spoločnosti, ktorá sa nachádza najbližšie k partnerovi, ktorý pripravuje objednávku, a ktorá môže doručiť objednávku klientovi najrýchlejšie.
- 2.3. Prevádzkovaním platformy Bolt Food spoločnosť Bolt koná iba ako poskytovateľ informačných služieb spoločnosti a nie je stranou dodávateľskej zmluvy. Doručovateľská spoločnosť nie je zamestnaná spoločnosťou Bolt a nejde ako subdodávateľ spoločnosti Bolt, ale poskytuje doručovacie služby zákazníkovi ako nezávislý dodávateľ.

- 2.4. Prevádzkovaním platformy Bolt Food spoločnosť Bolt koná ako zástupca doručovateľskej spoločnosti v súvislosti so sprostredkovaním dodávacích zmlúv medzi doručovateľskými spoločnosťami a zákazníkmi. Keďže spoločnosť Bolt bola splnomocnená zástupcom, bola splnomocnencom každej doručovateľskej spoločnosti, aby prijímal určité platby od zákazníkov a partnerov v mene doručovateľských spoločností a / alebo v ich prospech a prideloval prijaté prostriedky medzi doručovateľskými spoločnosťami v súlade s týmito všeobecnými zmluvnými podmienkami.
- 2.5. Všetky doručovateľské spoločnosti spolupracujúce s platformou Bolt Food je potrebné považovať v zmysle Smernice EÚ 2005/29 za obchodníkov.

3. PROSTRIEDKY DODÁVANIA

- 3.1. Doručovateľské spoločnosti si môžu zvoliť spôsob poskytovania doručovateľských služieb podľa vlastného uváženia.
- 3.2. Doručovateľská spoločnosť je výlučne zodpovedná za dodržiavanie všetkých príslušných zákonov a predpisov týkajúcich sa prevádzkovania a používania zvoleného dopravného prostriedku (napr. licencie, poistenie atď.).

4. POSKYTOVANIE SLUŽIEB DORUČOVATEĽSKEJ SPOLOČNOSTI V PLATFORME BOLT FOOD

- 4.1. Po prijatí podrobností o účte od spoločnosti Bolt doručovateľská spoločnosť môže začať používať platformu Bolt Food na smartfóne alebo tablete doručovateľskej spoločnosti. Spoločnosť Bolt neposkytuje zariadenia ani dostatočné internetové pripojenie na používanie platformy Bolt Food. Spoločnosť Bolt nezodpovedá za efektívne fungovanie platformy Bolt Food na žiadnom zariadení.
- 4.2. Doručovateľská spoločnosť zaručuje, že v priebehu poskytovania doručovateľskej služby dodržiava všetky príslušné zákony a nariadenia, ktoré sa vzťahujú na poskytovanie doručovateľskej služby zákazníkovi, a všetky požiadavky stanovené v prílohe 2 (Požiadavky na poskytovanie doručovateľskej služby).
- 4.3. Podrobné pokyny a návody na používanie platformy Bolt Food sú uvedené v prílohe 3 (Pokyny na používanie platformy Bolt Food). Doručovateľská spoločnosť nesmie používať platformu Bolt Food na účely alebo spôsobom, ktorý nie je v súlade so všeobecnými zmluvnými podmienkami a nesmie inak oklamať systém.
- 4.4. Doručovateľská spoločnosť môže poskytovať doručovateľské služby vždy, keď sa podpíše v platforme Bolt Food. Doručovateľská spoločnosť je vítaná, aby mohla nosiť značkové oblečenie Bolt, ak sa doručovateľská spoločnosť rozhodla kúpiť si ho. Pri poskytovaní doručovateľskej služby tovarov, ktoré obsahujú jedlo, doručovateľská spoločnosť môže použiť termoobal poskytnutý spoločnosťou Bolt alebo osobný termoobal.
- 4.5. Doručovateľská spoločnosť si môže zvoliť čas a trvanie poskytovania prepravných služieb na platforme Bolt Food podľa vlastného uváženia. Bez ohľadu na vyššie uvedené doručovateľská spoločnosť musí dokončiť doručenie akejkoľvek prijatej objednávky pred prerušením poskytovania služieb.

- 4.6. Doručovateľská spoločnosť zabezpečí a zodpovedá za to, že on sám a prípadne jeho zamestnanci a/alebo dodávateľa spĺňajú požiadavky na poskytovanie doručovateľskej služby, ako je stanovené v prílohe 2 týchto všeobecných zmluvných podmienok. Všetky poplatky za dodávky vykonané zamestnancami a/alebo dodávateľmi doručovateľskej spoločnosti budú pripísané na bankový účet doručovateľskej spoločnosti, ktorá rozdelí poplatky podľa dohody so zamestnancom a/alebo dodávateľom.
- 4.7. Zákazník môže zanechať spätnú väzbu a podať sťažnosť týkajúcu sa doručovateľskej služby prostredníctvom platformy Bolt Food. Spoločnosť Bolt sa bude sťažnosťou zaoberať podľa vlastného uváženia, prešetří sťažnosť (ak je to potrebné) a rozhodne o ďalšom postupe pri riešení sťažností. Ak doručovateľská spoločnosť závažným spôsobom porušila svoje povinnosti alebo dostala niekoľko sťažností, spoločnosť Bolt má právo dočasne alebo natrvalo pozastaviť doručovateľskú spoločnosť v používaní platformy Bolt Food.
- 4.8. Spoločnosť Bolt je oprávnená kedykoľvek dočasne alebo natrvalo zmeniť, modifikovať alebo prerušiť poskytovanie informačných služieb prostredníctvom platformy Bolt Food.

5. VYZDVIHNUTIE OBJEDNÁVKY

- 5.1. Doručovateľská spoločnosť musí vyzdvihnúť prijatú objednávku v čase a na mieste uvedenom na platforme Bolt Food.
- 5.2. V prípade, že tovar obsahuje jedlo, doručovateľská spoločnosť musí umiestniť jedlo, ktoré predtým zabalil partner, do termotašky bez pridania alebo odstránenia akéhokoľvek balenia.

6. DORUČENIE OBJEDNÁVKY

- 6.1. Doručovateľská spoločnosť si môže zvoliť cestu dodania podľa vlastného uváženia za predpokladu, že objednávka je doručená na adresu uvedenú na platforme Bolt Food čo najskôr, ako je to možné, berúc do úvahy dopravné a poveternostné podmienky. Platforma Bolt Food vypočítava navrhovanú trasu a odhadovaný čas dodania na doručenie objednávky, ktoré nie sú pre doručovateľskú spoločnosť záväzné.
- 6.2. Doručovateľská spoločnosť nesmie otvárať obaly partnera a musí dodať tovar pripravený partnerom. Doručovateľská spoločnosť nie je oprávnená akýmkoľvek spôsobom meniť, upravovať, pridávať, odstraňovať alebo zmierňovať tovar.
- 6.3. Doručovateľská spoločnosť musí odovzdať objednávku zákazníkovi v mieste vyzdvihnutia objednávky uvedenom na platforme Bolt Food. Podrobné pokyny pre prípady, keď doručovateľská spoločnosť nie je schopná doručiť objednávku v mieste doručenia, sú uvedené v Prílohe 3 (Pokyny na používanie platformy Bolt Food).
- 6.4. InV prípade, že objednávka obsahuje alkohol, tabak, energetické nápoje alebo akékoľvek iné výrobky vyžadujúce overenie veku podľa platných právnych predpisov, musí doručovateľská spoločnosť potvrdiť, či je zákazník dostatočne starý na to, aby si mohol legálne kúpiť výrobky, a to skontrolovaním platného dokladu totožnosti s fotografiou zákazníka ešte pred odovzdaním výrobkov (v prípade potreby). V prípade, že zákazník

nie je dosť starý alebo nepredloží platnú fotografiu totožnosti, doručovateľská spoločnosť mu nemusí produkty odovzdať.

- 6.5. V prípade, že je dodávka alkoholu obmedzená v konkrétnom časovom intervale, je zodpovednosťou doručovateľskej spoločnosti odovzdať alkohol zákazníkovi iba v časoch povolených príslušnými zákonmi.

7. POPLATKY

- 7.1. Za každé doručenie doručovateľská spoločnosť dostane skutočné náklady na doručenie, ktoré vypočítava platforma Bolt Food v súlade so zásadami dynamického stanovovania cien, pričom sa zohľadňuje vzdialenosť a čas dodania, dopravná situácia, poveternostné podmienky, skupina doručovateľských spoločností dostupných na trhu a ďalšie faktory.
- 7.2. Doručovateľská spoločnosť koná ako nezávislý dodávateľ pre zákazníka a ako súčasť skutočných nákladov na doručenie doručovateľská spoločnosť má nárok na poplatok za doručovateľské služby, ktorý je zákazník povinný zaplatiť za doručovateľské služby poskytnuté podľa dodávacej dohody. Poplatok za doručovateľské služby vypočíta aplikácia Bolt Food pre každé doručenie.
- 7.3. Ak sa na objednávku vzťahuje minimálna hodnota objednávky, zákazník vráti doručovateľskej spoločnosti Small Order Fee.
- 7.4. Spoločnosť Bolt zabezpečí, že rozdiel medzi skutočnými nákladmi na doručenie a celkovou sumou poplatkov za doručovateľské služby a (ak je to uplatniteľné) Small Order Fee bude kompenzovaný doručovateľskej spoločnosti vo forme poplatkov za trh buď (i) zaplatením poplatkov za trh doručovateľskej spoločnosti alebo (ii) vyberaním poplatkov za trh od prevádzkovateľov reštaurácií v mene doručovateľskej spoločnosti a zasielanie poplatkov za trh doručovateľským spoločnostiam.
- 7.5. Ak poplatok za doručovateľské služby spolu so Small Order Fee (ak je to uplatniteľné) prekročí skutočné náklady na doručenie, potom spoločnosť Bolt je oprávnená účtovať poplatok agentúry doručovateľskej spoločnosti vo výške, o ktorú suma poplatku za doručovateľské služby a (ak je to uplatniteľné) Small Order Fee presahuje skutočné náklady na doručenie.
- 7.6. Podrobnosti výpočtu skutočných nákladov na doručenie bude spoločnosť Bolt z času na čas upravovať s ohľadom na počet objednávok, situáciu na trhu, poveternostné podmienky, ponuku, dostupnosť doručovateľských spoločností na trhu a ďalšie faktory súvisiace s doručovateľskými službami.
- 7.7. Spoločnosť Bolt môže stanoviť poplatok za doručovateľské služby za účasť na marketingu značky Bolt.
- 7.8. Spoločnosť Bolt má právo stanoviť ďalšie poplatky vzťahujúce sa na doručovateľskú spoločnosť aktualizáciou týchto všeobecných zmluvných podmienok a oznámením doručovateľskej spoločnosti prostredníctvom platformy Bolt Food.

8. PLATBY A FAKTURÁCIA

- 8.1. Spoločnosť Bolt, konajúca ako zástupca doručovateľskej spoločnosti, pripraví a vystaví zákazníkovi faktúru(y) za poplatok za doručovateľské služby (a prípadne) za Small Order Fee v mene doručovateľskej spoločnosti a prijme platbu zákazníka za faktúru(y) v mene doručovateľskej spoločnosti, okrem platby v hotovosti. Platobná povinnosť zákazníka vyplývajúca z dodávacej dohody sa považuje za splnenú, keď je platba pripísaná na bankový účet spoločnosti Bolt alebo prípadne, keď Klient zaplatil Kuriérsky poplatok a (ak je to vhodné) Small Order Fee v plnej výške Kuriérovi v hotovosti pri doručení Objednávky.
- 8.2. Spoločnosť Bolt, konajúca ako zástupca doručovateľskej spoločnosti, pripraví a vydá spoločnosti Bolt (alebo partnerom, ak sa platby poplatkov za trh vyberajú od prevádzkovateľov reštaurácií) faktúru za poplatky za trh v mene doručovateľskej spoločnosti.
- 8.3. Spoločnosť Bolt sa zaväzuje, že zašle všetky poplatky doručovateľskej spoločnosti a (podľa potreby) platby odškodnenia Small Order Fee od zákazníka na bankový účet doručovateľskej spoločnosti, ktorý bol spoločnosti Bolt poskytnutý doručovateľskou spoločnosťou, okrem platby v hotovosti (pokiaľ zákazník nezaplatí poplatok doručovateľskej spoločnosti a (v prípade potreby) minimálnu hodnotu doručovateľskej spoločnosti). Žiadne platby sa neuskutočnia, ak suma splatná doručovateľským spoločnostiam za referenčné obdobie klesne pod minimálnu hranicu platby stanovenú spoločnosťou Bolt alebo v prípade, že zostatok bude po referenčnom období záporný. V prípade, že doručovateľská spoločnosť musí zaplatiť spoločnosti Bolt poplatok za informačné služby podľa článku 7.5 týchto všeobecných zmluvných podmienok, spoločnosť Bolt pripraví a vystaví doručovateľskej spoločnosti faktúru s DPH za poplatok informačných služieb (ak je to potrebné) a odpočíta poplatok za informačné služby z platby uskutočnenej doručovateľskej spoločnosti.
- 8.4. Fakturácia a platby medzi spoločnosťou Bolt a doručovateľskou spoločnosťou sa uskutočnia po každom referenčnom období. Referenčné obdobie je jeden týždeň.
- 8.5. Spoločnosť Bolt môže zákazníkovi uľahčiť možnosť, ktorá mu umožní zaplatiť za objednávku v hotovosti doručovateľskej spoločnosti. Doručovateľská spoločnosť musí vložiť sumu hotovosti prijatú od zákazníka na platformu Bolt Food. V takom prípade sa zostatok doručovateľskej spoločnosti zníži o sumu zodpovedajúcu sume hotovosti prijatej od zákazníka.
- 8.6. Platforma Bolt Food môže požiadať doručovateľskú spoločnosť o zaplatenie ceny tovaru partnerovi v hotovosti zo zostatku doručovateľskej spoločnosti pri vyzdvihnutí objednávky. V takom prípade sa zostatok doručovateľskej spoločnosti zvýši o sumu zodpovedajúcu sume hotovosti vyplatenej Partnerovi.
- 8.7. Zostatok doručovateľskej spoločnosti sa tiež zvyšuje o sumu zodpovedajúcu sume poplatku doručovateľskej spoločnosti a (v prípade potreby) Small Order Fee v prípade, že je platba za objednávku spracovaná z platobnej karty zákazníka alebo z iných platobných metód (vrátane v prípade hotovosti) aktivovaných zákazníkom na platforme Bolt Food.
- 8.8. Spoločnosť Bolt môže podľa vlastného uváženia obmedziť odoslanie kuriéra na objednávku, za ktoré klient zaplatí v hotovosti. Spoločnosť Bolt môže tiež podľa vlastného

uváženia požadovať od kuriéra zloženie zálohy spoločnosti Bolt, aby sa umožnilo uskutočňovanie hotovostných platieb kuriérovi.

- 8.9. Akákoľvek nesplatená istina splatná spoločnosti Bolt (t.j. záporný zostatok) by mala doručovateľská spoločnosť zaplatiť spoločnosti Bolt najneskôr 7 dní po deaktivácii platformy Bolt Food.
- 8.10. V prípade, že kuriér neuskutoční platbu podľa bodu 8.9 v stanovenom termíne, je povinný zaplatiť 0,5% úrok za deň z celkovej sumy po lehote splatnosti. Doručovateľská spoločnosť je povinná uhradiť spoločnosti Bolt všetky primerané výdavky (vrátane tých, ktoré účtuje akákoľvek agentúra pre vymáhanie dlhov) spolu so všetkými administratívnymi, právnymi a inými nákladmi vzniknuté pri vymáhaní akejkoľvek platby po lehote splatnosti. Minimálny poplatok za náhradu týchto nákladov je 10 EUR.
- 8.11. Spoločnosť Bolt má právo postúpiť a zverejniť osobné údaje doručovateľskej spoločnosti (v prípade potreby) a skutočnosť, sumu a ďalšie príslušné informácie o dlhoch doručovateľskej spoločnosti podľa týchto Všeobecných podmienok agentúram na vymáhanie dlhov a iným poskytovateľom služieb správy dlhu, vrátane Creditinfo Eesti (www.creditinfo.ee), na vymáhanie dlhov a/alebo na zverejnenie, spracovanie a správu údajov v databáze dlžníkov, ako aj na zverejnenie údajov o dlhoch na účely vzniku úverových rozhodnutí.

9. POZASTAVENIE POUŽITIA A UKONČENIE

- 9.1. Ak doručovateľská spoločnosť poruší niektorú z povinností stanovených v týchto všeobecných zmluvných podmienkach, niektoré ustanovenie zákonov a predpisov, očierni spoločnosť Bolt alebo spôsobí škodu značke Bolt, poškodí jej povesť alebo podnikanie v zmysle stanovenom samotnou spoločnosťou Bolt alebo ak má spoločnosť Bolt rozumný dôvod veriť, že doručovateľská spoločnosť pri používaní platformy Bolt Food podvádza, spoločnosť Bolt má právo pozastaviť doručovateľskej spoločnosti používanie platformy Bolt Food, alebo na základe týchto Všeobecných podmienok ukončiť spoluprácu bez povinnosti kompenzovať ušlý zisk. Vo všetkých vyššie uvedených prípadoch má spoločnosť Bolt právo zabrániť doručovateľskej spoločnosti zaregistrovať sa s novým účtom doručovateľskej spoločnosti.
- 9.2. Doručovateľská spoločnosť má bežné právo ukončiť spoluprácu na základe týchto Všeobecných podmienok výpoveďou najmenej 15 dní vopred. Spoločnosť Bolt má bežné právo ukončiť túto zmluvu výpoveďou najmenej 30 dní vopred.
- 9.3. Spoločnosť Bolt má okrem toho právo vypovedať spoluprácu na základe týchto Všeobecných podmienok, ak je poskytovanie služieb informačnej spoločnosti podľa týchto Všeobecných podmienok zakázané platnými zákonmi alebo ak z platného práva vyplýva nevyhnutný dôvod na ukončenie tejto dohody.
- 9.4. Doručovateľská spoločnosť má právo na mimoriadne ukončenie spolupráce na základe týchto Všeobecných podmienok bez výpovednej lehoty, ak spoločnosť Bolt opakovane porušuje alebo zlygáva v plnení si niektorých svojich povinností uvedených v týchto Všeobecných podmienkach.
- 9.5. Ukončenie tejto zmluvy nebude mať vplyv na:

9.5.1. akékoľvek nadobudnuté práva jednej zo strán vrátane akéhokoľvek práva na prijatie akýchkoľvek platieb splatných, ale nezaplatených pred ukončením; alebo

9.5.2. povinnosti, ktoré sú stanovené na prežitie ukončenia.

9.6. Ak účet doručovateľskej spoločnosti je zrušený z platformy Bolt Food, doručovateľská spoločnosť sa zaväzuje vrátiť spoločnosti Bolt termo tašku poskytnutú spoločnosťou Bolt do 3 pracovných dní odo dňa ukončenia. Ak sa termo taška nevráti alebo bude vrátená v zlom stave, spoločnosť Bolt má právo ponechať si za termo tašku účtovanú zálohu od doručovateľskej spoločnosti.

10. LICENCIA, PRÁVA DUŠEVNÉHO VLASTNÍCTVA A SPRACOVANIE ÚDAJOV

10.1. Spoločnosť Bolt udeľuje doručovateľskej spoločnosti odvolateľnú, nevýhradnú, neprenosnú, nesublicencovateľnú licenciu na používanie platformy Bolt Food na účely poskytovania doručovateľskej služby.

10.2. Všetky práva duševného vlastníctva týkajúce sa softvéru, dokumentácie alebo informácií používaných alebo vyvinutých spoločnosťou Bolt alebo v jej mene počas poskytovania služieb informačných technológií podľa týchto všeobecných zmluvných podmienok (vrátane, ale nielen, platformy Bolt Food a dôverných informácií), ako aj pretože všetky údaje a štatistiky o doručeniach realizovaných prostredníctvom platformy Bolt Food patria spoločnosti Bolt. Doručovateľská spoločnosť nesmie kopírovať, upravovať, prispôbovať, spätne analyzovať, distribuovať, dekompilovať ani inak objavovať zdrojový kód platformy Bolt Food ani žiadny iný softvér používaný spoločnosťou Bolt. Spoločnosť Bolt uchováva údaje a štatistiky o doručeniach za každé referenčné obdobie po dobu jedného roka po skončení uvedeného referenčného obdobia.

10.3. Doručovateľská spoločnosť nebude používať platformu Bolt Food na neoprávnené alebo nezákonné účely ani nenaruší alebo sa nebude snažiť narušiť riadne fungovanie platformy Bolt Food.

10.4. Doručovateľská spoločnosť spracúva osobné údaje zákazníkov v súlade s prílohou 1 týchto všeobecných zmluvných podmienok (dohoda o spracovaní osobných údajov). Podmienky spracovania osobných údajov doručovateľskej spoločnosti, ktorá je fyzickou osobou, sú stanovené v Zásadách ochrany osobných údajov.

11. DÔVERNOSŤ

11.1. Počas trvania vzťahov s agentúrami a po dobu piatich rokov nasledujúcich po uplynutí alebo ukončení spolupráce na základe všeobecných podmienok spoločnosť Bolt a doručovateľská spoločnosť nezverejňujú a zachovávajú dôvernosť všetkých dôverných informácií druhej strany.

11.2. Dôverné informácie druhej strany sa môžu sprístupniť tretím stranám iba na základe predchádzajúceho písomného oznámenia druhej strany. Bez ohľadu na vyššie uvedené môžu byť dôverné informácie poskytnuté právny zástupcom, audítorom, účtovníkom, konzultantom a subdodávateľom strany za predpokladu, že tieto osoby si plnia svoje povinnosti v súvislosti s dohodou a podliehajú doložke o dôvernom charaktere.

12. USTANOVENIA PROTI PRANIU ŠPINAVÝCH PEŇAZÍ

- 12.1. Doručovateľská spoločnosť musí byť v súlade s požiadavkami všetkých platných zákonov a predpisov o boji proti praniu špinavých peňazí a nesmie používať platformu Bolt Food na účely prania špinavých peňazí. Doručovateľská spoločnosť zaručuje, že sa na ňu nevzťahujú žiadne medzinárodné sankcie, protiteroristický zákon alebo podobné zákony, vyhlášky, nariadenia, príkazy, požiadavky, pravidlá alebo požiadavky.
- 12.2. Spoločnosť Bolt má právo vykonávať kontroly dodržiavania pravidiel proti praniu špinavých peňazí zo strany doručovateľskej spoločnosti a / alebo pozastaviť používanie doručovateľskou spoločnosťou platformy Bolt Food bez predchádzajúceho upozornenia, a to za účelom odhalenia podvodu alebo akéhokoľvek iného porušenia.
- 12.3. Doručovateľská spoločnosť musí okamžite informovať spoločnosť Bolt o akýchkoľvek okolnostiach, ktoré môžu poukazovať na porušenie tohto článku 12.

13. ZODPOVEDNOSŤ

- 13.1. Doručovateľská spoločnosť je výlučne zodpovedná za plnenie doručovacej dohody a za všetky nároky predložené podľa doručovacej dohody. Spoločnosť Bolt nezodpovedá za akékoľvek zlyhanie alebo nesúlad pri plnení doručovacej dohody a nepreberá žiadnu zodpovednosť za akékoľvek porušenia alebo nehody v doprave, ktoré vzniknú počas plnenia doručovacej dohody.
- 13.2. Doručovateľská spoločnosť dodrží a prípadne zabezpečí, aby jej zamestnanci a/alebo dodávatelia dodržali požiadavky týchto všeobecných zmluvných podmienok a zaviazali sa konať v súlade s podmienkami a povinnosťami vyplývajúcimi z nich a akýchkoľvek ďalších dohôd so spoločnosťou Bolt. Doručovateľská spoločnosť a jeho zamestnanci a/alebo dodávatelia sú naďalej spoločne a nerozdielne zodpovední za každé porušenie vyplývajúce z konania tohto zamestnanca a/alebo dodávateľa.
- 13.3. Spoločnosť Bolt zodpovedá za škodu alebo ušlý zisk, ktorý môže doručovateľská spoločnosť znášať iba v prípade úmyselného alebo hrubého zanedbania týchto všeobecných zmluvných podmienok spoločnosťou Bolt.
- 13.4. Doručovateľská spoločnosť odškodní, chráni a zbavuje spoločnosť Bolt škody pred a proti akýmkoľvek nárokom, žalobám, sťažnostiam alebo správnym konaniam, nárokom, stratám, škodám, nákladom a výdavkom akejkoľvek povahy, vrátane poplatkov za právne zastúpenie a výdavkov súvisiacich s alebo vyplývajúcich z nich poskytovanie doručovateľských služieb doručovateľskej spoločnosti podľa týchto všeobecných zmluvných podmienok.
- 13.5. Ak zákazník uplatní reklamáciu z dôvodu porušenia doručovacej dohody, doručovacia spoločnosť zbaví spoločnosť Bolt akejkoľvek zodpovednosti za reklamáciu.

14. RÔZNE

- 14.1. V prípade, že ukončenie spolupráce na základe týchto Zmluvných podmienok alebo blokovanie prístupu na platformu Bolt Food Platform ovplyvňuje práva kuriéra využívajúceho platformu Bolt Food Platform na poskytovanie dodávateľských služieb v členskom štáte Európskej únie alebo Európskeho hospodárskeho priestoru (členský štát), uplatňujú sa ďalšie požiadavky a záruky stanovené v nariadení (EÚ) 2019/1150 (nariadenie).

- 14.2. Doručovateľská spoločnosť uvedená v bode 14.1 (Podnikateľský užívateľ pôsobiaci v členskom štáte) má právo namietať proti ukončeniu spolupráce na základe týchto Zmluvných podmienok, blokovaniu a ďalšiemu údajnému nesúladu spoločnosti Bolt s nariadením v súlade s Pravidlami interného systému vybavovania sťažností pre obchodných používateľov spoločnosti Bolt (Internal Complaint-Handling System Rules for Business Users of Bolt) dostupnými na <https://bolt.eu/en/legal/>.
- 14.3. Ak verzie týchto Zmluvných podmienok existujú v akomkoľvek inom jazyku, má prednosť anglická verzia.
- 14.4. Spoločnosť Bolt si vyhradzuje právo kedykoľvek aktualizovať všeobecné zmluvné podmienky zaslaním oznámenia doručovacej spoločnosti prostredníctvom platformy Bolt Food alebo prostredníctvom e-mailovej adresy poskytnutej spoločnosti Bolt najmenej 15 dní vopred.
- 14.5. Doručovateľská spoločnosť nemôže postúpiť žiadne práva alebo povinnosti podľa týchto všeobecných zmluvných podmienok ani vcelku ani sčasti.
- 14.6. Tieto všeobecné zmluvné podmienky a všetky práva alebo nároky vyplývajúce z alebo v súvislosti s doručovacou dohodou sa riadia hmotným právom Estónskej republiky. Ak príslušný spor vyplývajúci z týchto všeobecných zmluvných podmienok alebo z doručovacej dohody nemožno vyriešiť rokovaním, spor sa nakoniec vyrieši na okresnom súde v Harju v Tallinne v Estónsku.

DODATOK 1

DOHODA O SPRACOVANÍ OSOBNÝCH ÚDAJOV

Táto dohoda o spracovaní údajov je neoddeliteľnou súčasťou Všeobecných podmienok a uplatňuje sa na všetky vzťahy, ktoré vzniknú medzi spoločnosťou Bolt a doručovateľskou spoločnosťou v priebehu používania platformy Bolt Food a týkajú sa spracovania osobných údajov.

ČASŤ 1

Základné informácie:

- A.** Počas plnenia doručovacej dohody a používania platformy Bolt Food si spoločnosť Bolt a doručovateľská spoločnosť navzájom zdieľajú osobné údaje ako samostatní správcovia osobných údajov.
- B.** V prípade rozporu medzi doručovacej dohody a zmluvou o spracovaní údajov v súvislosti so spracovaním osobných údajov má prednosť dohoda o spracovaní osobných údajov.

1. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA A DEFINÍCIE

- 1.1. Pojmy použité v tejto dohode o spracovaní osobných údajov sa používajú v zmysle, ktorý je im priradený vo Všeobecných podmienkach alebo v zmysle, ktorý je uvedený v článku 4 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 o všeobecnom nariadení o ochrane údajov (ďalej len **GDPR**). Pojem „**dotknutá osoba**“ znamená identifikovanú alebo identifikovateľnú fyzickú osobu, ktorá používa platformu Bolt Food a na ktorú sa zdieľané osobné údaje vzťahujú.
- 1.2. V zmysle GDPR spoločnosť Bolt a doručovateľská spoločnosť sú správcami osobných údajov, pokiaľ ide o spracovanie osobných údajov, ktoré vykonáva každý v príslušnom rozsahu.

2. VŠEOBECNÉ POVINNOSTI DORUČOVATEĽSKEJ SPOLOČNOSTI

- 2.1. Doručovateľská spoločnosť spracúva osobné údaje iba v súlade s uplatniteľnými právnymi predpismi, zmluvnými podmienkami týchto Všeobecných podmienok a zmluvnými podmienkami tejto dohody o spracovaní osobných údajov.
- 2.2. Doručovateľská spoločnosť nespracováva osobné údaje mimo Európskeho hospodárskeho priestoru.
- 2.3. Doručovateľská spoločnosť súhlasí so spracovaním osobných údajov prijatých od spoločnosti Bolt iba v súlade so zásadami spracovania údajov opísanými v časti 2 tohto dokumentu a iba na účely opísané v časti 3 tohto dokumentu, pokiaľ dotknutá osoba nemá osobitné povolenie doručovateľskej spoločnosti na ďalšie spracovanie. Aby sa predišlo pochybnostiam, doručovateľská spoločnosť nesmie používať osobné údaje dotknutej osoby na marketingové účely, pokiaľ dotknutá osoba výslovne neuviedla inak.
- 2.4. Doručovateľská spoločnosť zabezpečí úplnú dôvernosť osobných údajov získaných od spoločnosti Bolt. Doručovateľská spoločnosť zabezpečí, aby sa prístup k osobným údajom získaným od spoločnosti Bolt poskytoval iba tým zástupcom doručovateľskej spoločnosti, ktorí ich potrebujú v súvislosti s plnením svojich povinností striktné a aby všetci títo zástupcovia podliehali povinnosti mlčanlivosti.

- 2.5. Doručovateľská spoločnosť zabezpečí bezpečnosť osobných údajov na účely ochrany osobných údajov pred náhodným alebo neoprávneným spracovaním, zverejnením alebo zničením. Doručovateľská spoločnosť okrem iného zabezpečí, aby sa z údajov poskytnutých doručovateľskej spoločnosti prostredníctvom platformy Bolt Food nevytvárali žiadne fyzické ani iné kópie.
- 2.6. Po ukončení spolupráce na základe Všeobecných podmienok doručovateľská spoločnosť odstráni alebo zničí všetky osobné údaje prijaté od spoločnosti Bolt, vrátane všetky (záložné) kópie osobných údajov, ktoré vlastní doručovateľská spoločnosť a ktoré boli prijaté od spoločnosti Bolt, pokiaľ sa podľa platných zákonov alebo dotknutej osoby nevyžaduje inak, aby doručovateľská spoločnosť povolila ďalšie spracovanie a uchovávanie osobných údajov.
- 2.7. Ak doručovateľská spoločnosť používa (čiastkových) spracovateľov, doručovateľská spoločnosť preberá plnú zodpovednosť za činnosť (čiastkových) spracovateľov.
- 2.8. Spoločnosť Bolt má právo kedykoľvek skontrolovať plnenie zmluvy o spracovaní údajov doručovateľskou spoločnosťou.

3. PRÁVA DOTKNUTÝCH OSÔB

- 3.1. Obidve zmluvné strany zabezpečia, aby postupy spracovania osobných údajov, ktoré vykonáva každá z nich, boli zákonné.
- 3.2. Doručovateľská spoločnosť zaručí, že pri spracovaní osobných údajov sú všetky práva dotknutých osôb podľa GDPR zaručené dotknutým osobám vrátane, ale nielen, nasledujúcich práv:
 - 3.2.1. právo na prístup podľa článku 15 GDPR,
 - 3.2.2. právo na opravu podľa článku 16 GDPR,
 - 3.2.3. právo na výmaz („právo byť zabudnutý“) podľa článku 17 GDPR,
 - 3.2.4. právo na obmedzenie spracovania podľa článku 18 GDPR;
 - 3.2.5. a právo na prenosnosť údajov podľa článku 20 GDPR.

4. NARUŠENIE OSOBNÝCH ÚDAJOV

- 4.1. V prípade (podozrenia) porušenia osobných údajov v súvislosti s osobnými údajmi prijatými od spoločnosti Bolt alebo incidentom, ktorý by mohol eskalovať na porušenie ochrany osobných údajov, doručovateľská spoločnosť o tom okamžite informuje spoločnosť Bolt.
- 4.2. Doručovateľská spoločnosť okamžite zašle oznámenie spoločnosti Bolt, najneskôr však do 24 hodín od zistenia porušenia ochrany údajov.

5. ZODPOVEDNOSŤ A NÁHRADA ŠKODY

- 5.1. Doručovateľská spoločnosť preberá plnú zodpovednosť a odškodní a neškodí spoločnosti Bolt za akúkoľvek zodpovednosť, škodu, administratívne pokuty alebo akékoľvek iné nároky vytvorené pre spoločnosť Bolt alebo ktoré ktorákoľvek osoba podá proti spoločnosti Bolt v súvislosti s porušením dohody o spracovaní údajov alebo požiadaviek rozhodné právo.

- 5.2. V prípade porušenia akejkoľvek podmienky dohody o spracovaní údajov alebo požiadavky podľa platných právnych predpisov doručovateľská spoločnosť v plnom rozsahu nahradí spoločnosti Bolt akúkoľvek škodu spôsobenú priamym alebo nepriamym porušením, vrátane právnych výdavkov spojených s porušením.
- 5.3. Doručovateľská spoločnosť okamžite informuje spoločnosť Bolt, ak sa voči doručovateľskej spoločnosti v súvislosti so zmluvou o spracovaní údajov podá akýkoľvek nárok alebo administratívnu pokutu.

6. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 6.1. Dohoda o spracovaní údajov je platná po dobu platnosti Všeobecných podmienok.
- 6.2. Dohoda o spracovaní osobných údajov sa riadi zákonmi Estónskej republiky.

ČASŤ 2

Zásady spracovania osobných údajov:

1. Obmedzenie účelu: osobné údaje sa môžu spracúvať a používať iba na účely opísané v časti 3.
2. Kvalita a primeranosť osobných údajov: osobné údaje musia byť presné, primerané, relevantné a podľa potreby aktualizované.
3. Transparentnosť: dotknutým osobám sa musia poskytnúť informácie o ich zozbieraných osobných údajoch, aby sa zabezpečilo spravodlivé spracovanie (informácie o účeloch spracovania a prenosu).
4. Bezpečnosť a dôvernosť: prevádzkovateľ osobných údajov musí prijať technické a organizačné bezpečnostné opatrenia, ktoré zodpovedajú rizikám, napríklad proti náhodnému alebo nezákonnému zničeniu, neoprávnenému odhaleniu alebo prístupu.
5. Práva na prístup, opravu, vymazanie a námietku: dotknutým osobám sa musia poskytnúť osobné informácie o nich, ktoré vlastní správca osobných údajov. Dotknuté osoby musia mať možnosť opraviť, zmeniť a doplniť alebo vymazať osobné údaje o nich, ak sú nepresné alebo spracované podľa týchto zásad.

ČASŤ 3

1. Dotknuté osoby

Fyzické osoby využívajúce platformu Bolt Food (zákazníci).

2. Účel spracovania osobných údajov

Umožnenie dotknutým osobám používať platformu Bolt Food na objednávanie doručenia objednaného tovaru pomocou doručovateľskej spoločnosti.

3. Kategórie osobných údajov

Nasledujúce údaje zverejnené o dotknutej osobe prostredníctvom platformy Bolt Food:

- 3.1 meno a prvé písmeno priezviska;

- 3.2 telefonický kontakt;
- 3.3 Obsah objednávky a cena objednávky;
- 3.4 adresa, na ktorú má byť objednávka doručená (vrátane vstupných kódov atď.);
- 3.5 akékoľvek ďalšie poznámky, ktoré urobil zákazník doručovateľskej spoločnosti prostredníctvom platformy Bolt Food.

4. Doba spracovania

Prevádzkovateľ osobných údajov (doručovateľská spoločnosť) sa zaväzuje vymazať alebo zničiť osobné údaje o každej dotknutej osobe získané od vývozcu údajov (spoločnosť Bolt) do jedného mesiaca od splnenia každej objednávky, pokiaľ dotknutá osoba osobitne nepovolila prevádzkovateľovi osobných údajov (doručovateľská spoločnosť) na ďalšie spracovanie.

5. Citlivé údaje

Neprenášajú sa žiadne citlivé osobné údaje.

DODATOK 2

POŽIADAVKY NA POSKYTOVANIE DODÁVATEĽSKEJ SLUŽBY

Táto príloha je neoddeliteľnou súčasťou dohody a príslušných všeobecných zmluvných podmienok. Všetky výrazy s veľkým začiatočným písmenom majú rovnaký význam ako vo všeobecných zmluvných podmienkach.

1. Požiadavky na osobu doručovateľa

- 1.1. Doručovateľ má najmenej 18 rokov.
- 1.2. Doručovateľ neposkytuje doručovateľskú službu, pokiaľ má chorobu, ktorá sa pravdepodobne rozšíri a ktorej si je vedomý. Doručovateľ je a vždy bude počas poskytovania doručovateľskej služby zdravotne spôsobilý prevádzkovať prostriedky doručenia podľa svojho výberu. Spoločnosť Bolt má právo kedykoľvek požiadať doručovateľa o predloženie zdravotného osvedčenia. Ak doručovateľ odôvodní predpoklad, že dodávka nebude bezpečná, alebo ak doručovateľ odmietne poskytnúť zdravotné osvedčenie, spoločnosť Bolt má právo pozastaviť prístup doručovateľa do platformy Bolt Food.
- 1.3. Doručovateľ nemôže poskytovať doručovateľské služby pod vplyvom alkoholu alebo drog.
- 1.4. Kuriér sa zúčastní a prípadne zabezpečí, aby sa zúčastnili jeho zamestnanci a / alebo dodávateľa, školenia(i), absolvujú príslušnú(é) skúšku(y) a udržia si všetky licencie, povolenia, registrácie a schválenia potrebné na zákonné poskytovanie služby(ieb) podľa dohody o doručovaní podľa platného zákona.

2. Požiadavky na poskytovanie doručovacích služieb

- 2.1. Ak podľa platného práva doručovateľ musí byť zaregistrovaný ako poskytovateľ služieb, podnikateľ alebo ako podobný subjekt na daňové alebo iné účely, doručovateľ musí spĺňať príslušné požiadavky počas celého obdobia poskytovania doručovateľskej služby prostredníctvom platformy Bolt Food.
- 2.2. Keď sa doručovateľ pripojí k platforme Bolt Food, zúčastní sa školenia o hygiene a bezpečnosti zdravia.
- 2.3. Doručovateľ sa nezúčastní na nedbanlivom správaní počas vedenia vozidla, a to ani pri nebezpečnej jazde, pri obsluhu vozidla, ktoré nie je bezpečné viesť, čo umožňuje nepovolanej tretej strane sprevádzať doručovateľa vo vozidle pri poskytovaní doručovateľskej služby.
- 2.4. Termo tašky použité na doručenie musia byť čisté a v dobrom stave. Ak sa na doručenie použije vozidlo, vozidlo musí byť čisté a v dobrom stave.
- 2.5. Doručovateľ pred každým doručením zabezpečí, aby termo taška bola čistá a používaná spôsobom, ktorý zaistí bezpečnosť potravín a zdravia a zabráni kontaminácii potravín. Doručovateľ vyčistí termo tašku tak často, ako je to potrebné, handrou alebo tampónom,

aby sa zabezpečilo, že termo taška pri doručení objednávky, ktorá obsahuje jedlo, bude čistá.

- 2.6. Doručovateľ vyčistí termo tašku iba pomocou takých výrobkov a takým spôsobom, ktorý nespôsobí kontamináciu potravín alebo nepredstavuje riziko pre ľudské zdravie. Čistiace a dezinfekčné prostriedky sa používajú iba podľa pokynov, ktoré pripravil výrobca týchto výrobkov.
- 2.7. Doručovateľ zabezpečí, aby objednaná strava bola chránená pred kontamináciou tak, že termo taška zostane úhľadne zapečatený počas celého procesu doručenia. Ak sa do toho istého vozidla dodáva niečo iné ako jedlo, doručovateľ zabezpečí, aby jedlo bolo v termo taške dostatočne oddelené, aby sa zabránilo kontaminácii.
- 2.8. Doručovateľ zabezpečí doručenie objednávky zákazníkovi najneskôr do 1 hodiny po príprave jedla partnerom.
- 2.9. Doručovateľ nesmie termo tašku uchovávať na priamom slnku alebo v iných extrémnych podmienkach.
- 2.10. V prípade poškodenia termo tašky alebo roztrhnutia vnútornej izolácie musí doručovateľ termo tašku vymeniť.

DODATOK 3

POKYNY NA POUŽITIE PLATFORMY BOLT FOOD

Táto príloha je neoddeliteľnou súčasťou dohody a príslušných všeobecných zmluvných podmienok. Všetky výrazy s veľkým začiatočným písmenom majú rovnaký význam ako vo všeobecných zmluvných podmienkach.

1. Na zabezpečenie doručovateľskej služby doručovateľ sa musí kedykoľvek označiť za aktívneho na platforme Bolt Food stlačením „Go Online“. Na prerušenie poskytovania doručovateľskej služby pre daný deň doručovateľ sa musí kedykoľvek označiť ako neaktívny na platforme Bolt Food stlačením tlačidla „Zastaviť nové žiadosti“.
2. Počas poskytovania doručovateľskej služby (a inokedy) doručovateľ je vítaný, aby nosil oblečenie značky Bolt, ak sa doručovateľ rozhodol si ho kúpiť.
3. Keď partner prijme objednávku zadanú zákazníkom, požiadavka bude zaslaná jednému z okolitých doručovateľov. Doručovateľ sa môže rozhodnúť, či žiadosť prijme alebo odmietne.
4. Doručovateľ môže prijať nové žiadosti aj pred dokončením doručenia predchádzajúcej objednávky.
5. Objednávka musí byť vyzdvihnutá doručovateľom najneskôr do 15 minút potom, čo partner označil objednávku ako „pripravenú na vyzdvihnutie“.
6. Po vyzdvihnutí objednávky od partnera doručovateľ označí objednávku ako „vyzdvihnutú“ na platforme Bolt Food.
7. Po odovzdaní držby objednávky zákazníkovi doručovateľ označí objednávku ako „doručenú“ na platforme Bolt Food.
8. Ak zákazník nezíska vlastníctvo objednávky (nezdvihne telefón, neotvára dvere atď.), doručovateľ musí kontaktovať zákazníka na telefónnom čísle uvedenom na platforme Bolt Food aspoň 3krát a zostať s objednávkou v mieste doručenia po dobu 10 minút. Ak zákazník je stále nedostupný a nemôže prijať objednávku, doručovateľ sa obráti na zákaznícky servis spoločnosti Bolt, aby spoločnosť Bolt oprávnila zrušiť dodávku a plne účtovať zákazníkovi doručenie, ako aj získať ďalšie rady týkajúce sa objednávky.