

Všeobecné obchodní podmínky pro klienty doručovací služby Bolt Food

Tyto všeobecné obchodní podmínky se vztahují na všechny vztahy mezi společností Bolt a uživatelem v souvislosti s používáním platformy Bolt Food (jak je definována níže), včetně určitých aspektů kupních smluv a smluv o poskytnutí doručovací služby uzavřených prostřednictvím platformy Bolt Food (jak je definována níže). Registrací na platformě Bolt Food uživatel vyjadřuje souhlas s uplatňováním a obsahem těchto všeobecných obchodních podmínek a je informován o zpracování svých osobních údajů sdělených v průběhu registrace a používání platformy Bolt Food za podmínek uvedených v těchto všeobecných obchodních podmínkách. Taktéž souhlasíte s tím, že vaše údaje (vč. zůstatku) mohou být sdíleny mezi různými platformami Bolt (např. s přepravní platformou).

1. DEFINICE

Zůstatek	zůstatek na účtu uživatele na platformě Bolt Food a/nebo na přepravní platformě provozované společností Bolt
Bolt	společnost Bolt Operations OÜ, identifikační číslo: 14532901, adresa: Vana-Lõuna 15, Tallinn 10134, Estonsko, e-mailová adresa: cz-food@bolt.eu
Platforma Bolt Food	platforma pro doručování provozovaná společností Bolt jako služba informační společnosti, která funguje jako tržiště, které (i) umožňuje partnerům nabízet zboží s možností doručení a uzavírat kupní smlouvy na prodej zboží klientům, (ii) umožňuje uživatelům zadávat objednávky na zboží u partnera, uzavírat kupní smlouvy na straně klienta a sjednat doručení zboží přes kurýra, a (iii) umožňuje kurýrovi nabízet klientům doručovací služby za účelem doručení zboží a uzavírat s klienty smlouvy o poskytnutí doručovací služby
Klient	jákýkoli uživatel platformy Bolt Food, který zadal objednávku a uzavřel kupní smlouvu s partnerem a případně smlouvu o poskytnutí doručovací služby s kurýrem
Kurýr	jakákoli fyzická osoba, podnikatel nebo právnická osoba, popř. jejich zaměstnanci a/nebo dodavatelé, kteří se zaregistrovali na platformě Bolt Food jako poskytovatel doručovací služby, v rámci níž je klientům doručováno zboží objednané přes platformu Bolt Food
Poplatek za kurýrní služby	poplatek za doručovací služby v souvislosti s objednávkou, který klient platí kurýrovi na základě smlouvy o poskytnutí doručovací služby. Poplatek za kurýrní služby se vypočítá v souladu se zásadami uvedenými v článku 6.
Smlouva o poskytnutí doručovacích služeb	smlouva o doručení zboží objednaného klientem uzavřená mezi klientem a kurýrem přes platformu Bolt Food
Místo doručení	adresa uvedená v objednávce, na které si klient přeje obdržet objednané zboží

Všeobecné obchodní podmínky	tyto podmínky upravující vztah mezi společností Bolt a klientem v souvislosti s používáním platformy Bolt Food klientem
Tržiště	virtuální tržiště vytvořené prostřednictvím platformy Bolt Food a provozované společností Bolt, které umožňuje zúčastněným partnerům nabízet své zboží uživatelům tak, aby uživatelé mohli objednat zboží a uzavřít s partnerem kupní smlouvu na koupi zboží ze strany klienta a využívat doručovací služby na vyžádání, které na tržišti nabízejí kurýři
Zboží	jakékoli zboží, které partner nabízí k prodeji prostřednictvím platformy Bolt Food
Cena zboží	čistá cena (spolu s daní z přidané hodnoty, prodejními či jinými daněmi v příslušné výši), kterou klient musí zaplatit partnerovi za objednané zboží
Minimální hodnota objednávky	částka stanovená platformou Bolt Food jako minimální cena zboží objednaného přes platformu Bolt Food
Poplatek za malou objednávku	poplatek, který klient uhradí kurýrovi v souladu s bodem 3.3 jako kompenzaci za rozdíl mezi minimální hodnotou objednávky a cenou zboží v rámci dané objednávky
Objednávka	objednávka zboží, kterou klient zadal u partnera
Cena objednávky	cena, kterou musí uživatel zaplatit za zakoupené zboží a případně za doručení objednávky
Partner	provozovatel restaurace nebo obchodu, s nímž společnost Bolt uzavřela smlouvu, popř. každá provozovna, přes níž provozovatel provádí svoji obchodní činnost
Kupní smlouva	smlouva uzavřená mezi klientem a partnerem o prodeji zboží na základě objednávky
Uživatel	jakákoli osoba, která si zaregistrovala uživatelský účet na platformě Bolt Food a prostřednictvím tohoto uživatelského účtu využívá služby platformy Bolt Food

2. PRÁVNÍ RÁMEC

- 2.1. Platforma Bolt Food umožňuje klientovi objednat zboží od partnerů a sjednat doručení objednávky na místo doručení.
- 2.2. Kupní smlouva na prodej zboží prostřednictvím platformy Bolt Food se uzavírá přímo mezi klientem a partnerem. Co se týče doručení objednávky, klient uzavírá smlouvu o poskytnutí doručovací služby přímo s kurýrem. Kupní smlouva a smlouva o poskytnutí doručovací

služby jsou považovány za uzavřené od okamžiku potvrzení objednávky na platformě Bolt Food.

- 2.3. Při provozu platformy Bolt Food a tržiště společnost Bolt jedná pouze jako poskytovatel služby informační společnosti a není stranou kupní smlouvy ani smlouvy o poskytnutí doručovací služby. Společnost Bolt není výrobcem ani prodejcem zboží ani poskytovatelem doručovacích služeb a nenese žádnou odpovědnost za plnění kupní smlouvy ani smlouvy o poskytnutí doručovací služby.
- 2.4. Při provozu platformy Bolt Food jedná společnost Bolt jako zástupce partnerů při zprostředkování kupních smluv mezi partnery a klienty. Společnost Bolt také jedná jako zástupce kurýrů při zprostředkování smluv o poskytnutí doručovací služby mezi kurýry a klienty. Jako zástupce je společnost Bolt zmocněna všemi partnery a kurýry přijímat platby od klientů jménem příslušného zastupovaného subjektu a rozdělovat přijaté peněžní prostředky mezi partnery a kurýry.

3. OBJEDNÁVÁNÍ ZBOŽÍ PŘES PLATFORMU BOLT FOOD

- 3.1. Klient si může zboží vybrat a objednat přes platformu Bolt Food. V případě, že partner nemůže zboží zajistit tak, jak je uvedeno v objednávce, objednávku na platformě Bolt Food nepotvrdí. Partner může klienta kontaktovat a domluvit se s ním na změnách tak, aby původní cena zboží zůstala stejná. Pokud se nedohodnou nebo pokud by klient musel platit za náhradní zboží více či méně než za to objednané, objednávka bude zrušena a klientovi nebude objednávka účtována, popř. cena objednávky bude klientovi vrácena v plné výši.
- 3.2. Klient má právo dostat zboží, které odpovídá popisu uvedenému na platformě Bolt Food a případným zvláštním požadavkům (pokud byly dohodnuty). V případě, že zboží obsahuje jídlo, a v případě pochybností ohledně případných alergií, které by klient mohl na takové zboží mít, musí klient kontaktovat partnera pro více informací.
- 3.3. Pokud je stanovena minimální hodnota objednávky a cena zboží v rámci objednávky je nižší než minimální hodnota objednávky, klient může objednávku zadat a objednávka bude na platformě Bolt Food potvrzena za podmínky, že klient kompenzuje rozdíl mezi minimální hodnotou objednávky a cenou zboží v rámci dané objednávky ve formě poplatku za malou objednávku splatného kurýrovi.
- 3.4. Při vytváření uživatelského účtu, který umožňuje přístup na platformu Bolt Food, je telefonní číslo uživatele propojeno s příslušným uživatelským účtem služby Bolt a přidáno do databáze služby Bolt. Pokud uživatel již určité telefonní číslo nepoužívá, musí společnost Bolt během 7 dnů informovat, aby mohly být údaje z účtu uživatele anonymizovány. Pokud uživatel společnost Bolt o změně svého čísla neinformuje, může dát mobilní operátor to stejné číslo někomu jinému a tato osoba by si mohla při používání platformy Bolt Food zobrazit údaje uživatele.
- 3.5. Klient musí dodržovat platné právní předpisy, včetně požadavků vztahujících se na nákup alkoholu, tabáku, energetických nápojů nebo jakýchkoli jiných produktů, které vyžadují ověření věku. V případě, že si chce klient objednat produkty, které vyžadují ověření věku, musí potvrdit a/nebo prokázat svůj věk v rámci objednávání. Kurýr doručující objednávku a/nebo partner v případě přímého vyzvedávání klientem může také odmítnout předat produkty vyžadující ověření věku, pokud klient nepředloží platný doklad totožnosti s fotografií prokazující, že klient dosáhl dostatečného věku na to, aby si mohl produkty legálně zakoupit.

4. OBJEDNÁNÍ DORUČENÍ PŘES PLATFORMU BOLT FOOD

- 4.1. Po zadání objednávky si klient musí sjednat přes platformu Bolt Food doručení kurýrem, který zajistí doručení zboží na požadované místo doručení, nebo pokud je k dispozici lze zvolit osobní vyzvednutí klientem. Klient uzavře s kurýrem přes platformu Bolt Food smlouvu o poskytnutí doručovací služby.
- 4.2. Kurýr doručí objednávku na místo doručení, které klient zadá na platformě Bolt Food. Klient se může s kurýrem dohodnout na jiném místě doručení, pokud je nová adresa blízko původního místa doručení (maximálně o několik ulic dál).
- 4.3. Klient musí být přítomen na místě doručení nejpozději v odhadovaném čase doručení objednávky uvedeném na platformě Bolt Food. Klient musí mít možnost přijímat hovory na telefonním čísle zadaném na platformě Bolt Food od okamžiku zadání objednávky na platformě Bolt Food až do převzetí objednávky od kurýra.
- 4.4. Společnost Bolt může jménem kurýra zrušit doručení a vyúčtovat klientovi nebo mu snížit zůstatek o plnou cenu objednávky v těchto případech:
 - 4.4.1. klient není na místě doručení do 10 minut od příjezdu kurýra;
 - 4.4.2. kurýr se nemůže po dobu 10 minut dovolat na telefonní číslo uvedené klientem; nebo
 - 4.4.3. klient a kurýr se nedohodnou na novém místě doručení podle bodu 4.2 výše.
- 4.5. Čas doručení nebo jiný časový odhad, o kterém kurýr nebo společnost Bolt klienta informuje prostřednictvím platformy Bolt Food, je vždy pouhým odhadem. Neexistuje žádná záruka, že zboží bude v odhadovaném čase doručeno. Na dobu doručení objednávky mohou mít vliv různé faktory, jako jsou dopravní zácpy, frekventovanost ulic a povětrnostní podmínky.
- 4.6. V případě, že si klient zvolí osobní vyzvednutí objednávky, musí klient vyzvednout objednávku v místě příslušné provozovny partnera, a to v orientačním čase, který je uveden v platformě Bolt Food.

5. STÍŽNOSTI

- 5.1. Má-li klient nějakou stížnost ohledně objednaného zboží nebo doručení objednávky, doporučujeme mu o tom společnost Bolt informovat prostřednictvím platformy Bolt Food, a to co nejdříve, nejpozději však do jednoho měsíce od doručení dané objednávky. Společnost Bolt si může vyžádat fotografii zboží nebo jiný důkaz či vysvětlení okolností souvisejících se stížností.
- 5.2. Ačkoli společnost Bolt není výrobcem ani prodejcem zboží či poskytovatelem doručovací služby a nenese odpovědnost za příslušné zboží či služby, pokusí se zprostředkovat smírné řešení a může vrátit peníze nebo navýšit zůstatek za příslušné zboží nebo za doručení, pokud má důvod se domnívat, že je stížnost oprávněná.
- 5.3. Klient si taktéž může stěžovat přímo u partnera nebo kurýra.

6. PLATBY A FAKTURACE

- 6.1. Klient musí uhradit partnerovi cenu zboží ve výši uvedené na platformě Bolt Food. Ceny zboží na platformě Bolt Food se mohou lišit od cen zboží v provozovně partnera. Ceny zboží na platformě Bolt Food se mohou před zadáním objednávky měnit.

- 6.2.** Klient musí uhradit kurýrovi poplatek za kurýrní služby ve výši vypočítané na platformě Bolt Food. Poplatek za kurýrní služby se vypočítá s přihlédnutím k času doručení, délce trasy, dopravnímu prostředku a dalším kritériím. Příslušný poplatek za kurýrní služby bude klientovi zobrazen před potvrzením objednávky. Způsob výpočtu poplatku za kurýrní služby může být na platformě Bolt Food dle potřeby měněn s přihlédnutím k situaci na trhu, nabídce a dostupnosti kurýrů na tržišti a dalším faktorům týkajícím se služby.
- 6.3.** Společnost Bolt má právo stanovit minimální hodnotu objednávky v souladu s bodem 3.3. V takovém případě uhradí klient rozdíl mezi cenou objednávky a minimální hodnotou objednávky kurýrovi ve formě poplatku za malou objednávku.
- 6.4.** Společnost Bolt, jakožto zástupce partnera a kurýra, bude připravovat a vystavovat klientovi informativní účtenky na cenu zboží jménem partnera a na poplatek za kurýrní služby, popř. poplatek za malou objednávku jménem kurýra, a přijímat jménem partnera a kurýra platby účtenek učiněné klientem. Společnost Bolt je oprávněna inkasovat od klienta cenu zboží, poplatek za kurýrní služby, popř. poplatek za malou objednávku jménem partnera, resp. kurýra a rozdělit tyto částky odpovídajícím způsobem mezi příslušné zastoupené subjekty.
- 6.5.** Veškeré platby jsou strženy z platební karty klienta nebo uhrazeny jiným způsobem platby, který si klient na platformě Bolt Food aktivuje, a to s výjimkou hotovostní platby. Platby zpracovává externí zpracovatel plateb. Po potvrzení objednávky autorizuje klient platbu ve výši ceny objednávky svojí platební kartou nebo s využitím jiného možného způsobu platby a příslušná částka bude zablokována na platební kartě nebo jiném způsobu platby. Platba objednávky proběhne a bude stržena z klientovy platební karty nebo s využitím jiného způsobu platby během 72 hodin od potvrzení objednávky.
- 6.6.** Platební povinnosti klienta vyplývající z kupní smlouvy a případně smlouvy o poskytnutí doručovací služby jsou vůči partnerovi, případně kurýrovi považovány za splněny v okamžiku, kdy proběhne platba společnosti Bolt a příslušná částka bude stržena z kreditní karty klienta, popř. kdy klient uhradí kurýrovi cenu objednávky v hotovosti v plné výši po doručení objednávky, nebo kdy klient uhradí cenu objednávky v plné výši partnerovi v případě osobního vyzvednutí klientem. Pokud cenu objednávky nelze na kreditní kartě klienta zablokovat, objednávka nebude partnerovi odeslána, a to s výjimkou hotovostních plateb kurýrovi po doručení objednávky, nebo přímé platby partnerovi v případě osobního vyzvednutí klientem.
- 6.7.** Společnost Bolt může klientovi nabídnout možnost zaplatit kurýrovi za objednávku v hotovosti po doručení objednávky. V takovém případě uhradí klient cenu objednávky kurýrovi v hotovosti po doručení objednávky na požadované místo doručení. Společnost Bolt může dle svého vlastního uvážení omezit hotovostní platby u konkrétního klienta.
- 6.8.** V případě hotovostní platby zadá kurýr částku, kterou obdrží od klienta, do platformy Bolt Food. V případě, že částka neodpovídá platební povinnosti klienta vyplývající z kupní smlouvy a smlouvy o poskytnutí doručovací služby, zůstatek bude automaticky:
- 6.8.1. snížen o rozdíl mezi uhrazenou částkou a výší objednávky, pokud klient zaplatil méně, nebo o cenu objednávky v plné výši (např. v případě, že klient není přítomen na místě doručení, podle bodu 4.4, klient odmítne zaplatit, atd.);
 - 6.8.2. zvýšen o rozdíl mezi uhrazenou částkou a výší objednávky, pokud klient zaplatil za objednávku více.
- 6.9.** Zůstatek se použije automaticky po odeslání objednávky. Zůstatek nelze vyměnit za hotovost.

- 6.10. Společnost Bolt může dle svého vlastního uvážení nabízet propagační akce a slevy z ceny zboží či poplatku za kurýrní služby.

7. ZRUŠENÍ A ZÁKAZ UŽÍVÁNÍ

- 7.1. Klient nemůže od objednávky odstoupit nebo ji zrušit.
- 7.2. Společnost Bolt je oprávněna odebrat klienta z platformy Bolt Food s okamžitou platností a/nebo odmítnout či zrušit jakékoli objednávky, pokud klient jakýmkoli způsobem platformu Bolt Food zneužije nebo ji poškodí, pokud má společnost Bolt důvod se domnívat, že se klient při používání platformy Bolt Food dopustil podvodného jednání, nebo pokud klient jiným způsobem nesplní své povinnosti vyplývající z těchto všeobecných obchodních podmínek (např. několikrát není přítomen na místě doručení podle bodu 4.4).
- 7.3. Klient nesmí platformu Bolt Food používat pro účely praní špinavých peněz, ani pro jinou nezákonnou aktivitu. Pokud klient poruší tento bod 7.3, bude mu společností Bolt používání platformy Bolt Food trvale zakázáno a společnost Bolt o těchto skutečnostech uvedomí příslušné orgány veřejné moci.

8. POSKYTOVÁNÍ LICENCÍ, PRÁVA DUŠEVNÍHO VLASTNICTVÍ A ZPRACOVÁNÍ ÚDAJŮ

- 8.1. Registrací na platformě Bolt Food uděluje společnost Bolt uživateli odvolatelnou, nevýhradní a nepřevoditelnou licenci bez možnosti poskytování sublicencí k užití platformy Bolt Food pro účely objednávání zboží a sjednávání doručení objednávek.
- 8.2. Všechna práva duševního vlastnictví v souvislosti se softwarem, dokumentací či informacemi používanými či vyvinutými společností Bolt nebo jejím jménem v rámci poskytování služeb informační společnosti na základě těchto všeobecných obchodních podmínek (včetně platformy Bolt Food a případných na ní nahraných materiálů) patří společnosti Bolt (popř. v určitém omezeném rozsahu partnerovi). Uživatel nesmí kopírovat, měnit, upravovat, zpětně analyzovat, dekompileovat ani jinak zjišťovat zdrojový kód platformy Bolt Food ani žádného jiného softwaru, který společnost Bolt používá. Dále nesmí extrahovat ani používat žádné údaje na platformě Bolt Food pro obchodní účely ani pro žádné jiné účely než objednávání zboží. Uživatel je povinen používat platformu Bolt Food výhradně pro své soukromé, nekomerční účely.
- 8.3. Zásady zpracování osobních údajů uživatelů a klientů jsou uvedeny v Zásadách ochrany osobních údajů, které jsou k dispozici na platformě Bolt Food.
- 8.4. Společnost Bolt neposkytuje žádné záruky, garance ani nečiní žádná prohlášení ohledně kvality platformy Bolt Food, včetně absence zjevných či skrytých vad, vhodnosti pro běžné či konkrétní účely, a není povinna vyhovět nárokům uživatele týkajícím se kvality platformy Bolt Food.

9. ODPOVĚDNOST

- 9.1. Partner nese výhradní odpovědnost za případné vady na kvalitě a množství objednaného zboží či jiné nedostatky v plnění kupní smlouvy a společnost Bolt v tomto smyslu nepřebírá žádnou odpovědnost (včetně odpovědnosti za případné alergické reakce na zboží či jiné zdravotní potíže).
- 9.2. Kurýři nesou výhradní odpovědnost za plnění smlouvy o poskytnutí doručovací služby a společnost Bolt v tomto smyslu nepřebírá žádnou odpovědnost.
- 9.3. Bude-li mít uživatel podezření, že došlo ke krádeži a/nebo podvodnému zneužití kreditní karty uložené na platformě Bolt Food třetí stranou, musí o tom společnost Bolt neprodleně

informovat. Dokud o tom společnost Bolt nebude informována, neponese odpovědnost za případné podvodné zneužití kreditní karty uživatele třetími stranami na účtu uživatele.

- 9.4.** Platforma Bolt Food je poskytována uživateli výhradně „tak, jak je“. Společnost Bolt neponese odpovědnost za případná přerušení, chyby spojení, nedostupnost nebo chyby na platformě Bolt Food. Kromě toho může společnost Bolt na základě vlastního uvážení zavést nové a/nebo ukončit stávající funkce platformy Bolt Food, přičemž klienti budou o ukončování funkcí informováni.

10. OSTATNÍ USTANOVENÍ

- 10.1.** Klient má zákonné právo odstoupit od kupní smlouvy bez uvedení důvodu v souladu se směrnicí 2011/83/EU ve lhůtě 14 dnů od data objednání. Toto právo se vztahuje na zboží uvedené v této směrnici. Pokud si klient přeje odstoupit od smlouvy ve vztahu k příslušnému zboží, může buď (i) použít vzorový formulář odstoupení od smlouvy uvedený v příloze č. 1 nebo (ii) kontaktovat společnost Bolt a učinit jakékoli jiné jednoznačné prohlášení ohledně svého rozhodnutí odstoupit od smlouvy ve vztahu k příslušnému zboží.
- 10.2.** Společnost Bolt si vyhrazuje právo kdykoli provést změny těchto všeobecných obchodních podmínek. V takovém případě nahraje aktualizované znění všeobecných obchodních podmínek na platformu Bolt Food a informuje o tom všechny uživatele na e-mailové adrese, kterou klienti uvedli během registrace.
- 10.3.** Společnost Bolt může zcela nebo zčásti změnit nebo odstranit různé části platformy Bolt Food nebo změnit platformu Bolt Food, její funkce a výběr partnerů působících na platformě Bolt Food, a to kdykoli a bez předchozího upozornění.
- 10.4.** Používání platformy Bolt Food a všechny právní vztahy vytvořené v rámci této platformy se budou řídit zákony Estonska. Klient, který je spotřebitelem, má taktéž k dispozici ochranu kogentních zákonných ustanovení, která by se v případě absence tohoto ujednání uplatnila.
- 10.5.** Nelze-li příslušný spor, který vznikne v důsledku těchto všeobecných obchodních podmínek, vyřešit smírně, bude daný spor s konečnou platností rozhodnut před okresním soudem pro okres Harju v estonském Tallinnu. Pokud je klient spotřebitelem, bude soudní příslušnost stanovena v souladu s kogentními ustanoveními, která se na spotřebitele vztahují.
- 10.6.** Vznikne-li spor mezi klientem a partnerem, který poskytuje služby na platformě Bolt Food, může klient využít bezplatný interní systém podávání stížností společnosti Bolt. V případě, že je klient spotřebitelem, může využít nástroj řešení sporů on-line, který je k dispozici na adrese <http://ec.europa.eu/odr>.
- 10.7.** Pokud existují jiné jazykové verze těchto všeobecných obchodních podmínek, přednost bude mít anglická verze.

PŘÍLOHA Č. 1
VZOR FORMULÁŘE ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

Komu: Bolt Operations OÜ (Vana-Lõuna 15, Tallinn 10134, Estonsko; cz-food@bolt.eu)

Tímto oznamuji, že odstupuji od této kupní smlouvy:

Objednáno dne: [doplní klient]

Jméno klienta: [doplní klient]

Adresa klienta: [doplní klient]

Podpis klienta (pouze pokud je tento formulář odesílán v tištěné podobě):

Datum: [doplní klient]