

## **Bendrosios „Bolt Food“ pristatymo paslaugų ir Kurjerio sąlygos**

Atnaujinta: 2022 m. gruodžio mėn

Šios Bendrosios sąlygos bus taikomos visiems santykiams tarp „Bolt“ ir Kurjerio, naudojantis „Bolt Food“ platforma, kaip apibrėžta toliau. Užsiregistruodamas „Bolt Food“ platformoje, Kurjeris sutinka su šiuo Bendrųjų sąlygų taikymu ir turiniu ir yra informuotas apie Kurjerio asmens duomenų, atskleistų registruojantis ir naudojant „Bolt Food“ platformą, tvarkymą pagal šiose Bendrose sąlygose nustatytas sąlygas ir Privatumo politiką.

### **1. SĄVOKOS**

<b>Faktinės pristatymo išlaidos</b>	reiškia bendras faktines kiekvieno pristatymo išlaidas, kurios turi būti atlyginamos Kurjeriui. Faktinių pristatymo išlaidų suma apskaičiuojama pagal 7.1 Punktą žemiau.
<b>Agency Fee</b>	reiškia mokestį, kurį Kurjeris moka „Bolt“, pagal 7.5 Punktą žemiau, už atstovavimo paslaugų teikimą Kurjeriui.
<b>Balansas</b>	„Bolt Food“ platformos Kurjerio sąskaitos balansas, apskaičiuotas pagal 8 Punktą žemiau.
<b>Bolt</b>	reiškia Bolt Operations OÜ, registracijos kodas 14532901, adresas Vana-Lõuna 15, Talinas 10134, Estija, el. pašto adresas lithuania-food@bolt.eu.
<b>“Bolt Food” platforma</b>	reiškia pristatymo platformą, kurią „Bolt“ valdo kaip informacinės visuomenės paslaugą, kuri (i) suteikia Partneriui galimybę prekiauti savo Prekėmis su pristatymo galimybe ir sudaryti Prekių Pardavimo sutartis su Klientais, (ii) suteikia Vartotojams galimybę užsisakyti Prekių iš Partnerio, sudaryti Pardavimo sutartis kaip Klientams ir suorganizuoti Užsakymo pristatymą iš Kurjerio, ir (iii) sudaro Kurjeriui galimybę siūlyti Klientams Užsakymų pristatymo paslaugas.
<b>Klientas</b>	reiškia bet kurį „Bolt Food“ platformos Vartotoją, kuris pateikė Užsakymą ir kuris sudaro Pardavimo sutartį su Partneriu ir Pristatymo sutartį su Kurjeriu.
<b>Confidential Information</b>	reiškia technologines žinias (angl. „ <i>know-how</i> “), komercines paslaptis ir kitą konfidencialaus pobūdžio informaciją (įskaitant, bet neapsiribojant, visą nuosavybės techninę, pramoninę ar komercinę informaciją, klientų ir tiekėjų duomenis ir technikas, laikomas bet kokia forma, be to, bet kokią informaciją dėl:

	(i) verslo; (ii) Bendrųjų sąlygų turinio.
<b>Kurjeris</b>	reiškia bet kurį fizinį asmenį, taip pat asmenį, užsiimančią individualia veikla arba juridinį asmenį (ir, jei reikia, jo darbuotojus ir (arba) rangovus), kuria buvo užregistruotas „Bolt Food“ platformoje kaip pristatymo paslaugų, dėl Prekių, užsisakytų per „Bolt Food“ platformą, teikėjas Klientams.
<b>Kurjerio mokestis</b>	reiškia mokestį už pristatymo paslaugas, susijusias su Užsakymu, kurį Klientas moka Kurjeriui pagal Pristatymo sutartį. Kurjerio mokestis yra apskaičiuojamas pagal 7 Puncte nustatytus principus.
<b>Pristatymo sutartis</b>	reiškia sutartį tarp Kliento ir Kurjerio dėl Užsakymo pristatymo, kuri sudaryta per „Bolt Food“ platformą.
<b>Pristatymo vieta</b>	reiškia Užsakyme nurodytą adresą, kuriuo Klientas nori gauti užsakytą Prekę.
<b>Bendrosios sąlygos</b>	reiškia šias bendrąsias sąlygas, taikomas santykiui tarp „Bolt“ ir Kurjerio, kai Kurjeriai naudojami „Bolt Food“ platforma.
<b>Prekė</b>	reiškia bet kokias paruoštas prekes, kurias Partneris parduoda per „Bolt Food“ platformą.
<b>Prekyvietė</b>	reiškia „Bolt Food“ platformos konfigūracijas ir funkcionalumus, kurie padeda naudotis pristatymo paslaugomis pagal pareikalavimą, kurias teikia Kurjeriai.
<b>Prekyvietės mokesčiai</b>	reiškia visus Kurjeriams mokėtinus mokesčius pagal 7.4 Punctą.
<b>Minimali užsakymo vertė</b>	reiškia „Bolt Food“ platformos nustatytą sumą, nurodančią mažiausią Prekės kainą, už kurią galima pateikti Užsakymą per „Bolt Food“ platformą.
<b>Mažosvertės užsakymo mokestis</b>	reiškia mokestį, kurį Klientas turi sumokėti Kurjeriui pagal 7.3 Punctą, siekiant kompensuoti skirtumą tarp Minimalios užsakymo vertės ir konkretaus Užsakymo Prekės kainos.

<b>Užsakymas</b>	reiškia Prekės užsakymą, kurį Klientas pateikė Partneriui.
<b>Partneris</b>	reiškia bet kurio restorano ar parduotuvės operatorių, kuris sudarė sutartį su „Bolt“ ir, kur aktualu, kiekvieną įstaigą, per kurią operatorius vykdo savo veiklą.
<b>Prašymas</b>	reiškia signalą, išsiųstą vienam ar daugiau Kurjerių, nurodantį Užsakymo paėmimo laiką ir vietą.
<b>Vartotojas</b>	reiškia bet kokį asmenį, kuris užregistravo vartotojo paskyrą „Bolt Food“ platformoje ir naudojasi „Bolt Food“ platformos paslaugomis per tą vartotojo paskyrą

## 2. TEISINĖ SISTEMA

- 2.1. „Bolt Food“ platforma suteikia galimybę Klientui užsisakyti iš Partnerių Prekių ir suorganizuoti Užsakymų pristatymą į Pristatymo vietą
- 2.2. Dėl Užsakymų pristatymo yra sudaroma tiesioginė Pardavimo sutartis tarp Kliento ir Kurjerio. Dėl Užsakymo pristatymo Klientas tiesiogiai su Kurjeriu sudaro Pristatymo sutartį. Pristatymo sutartis laikomą sudarytą nuo to momento, kai Kurjeris priima Prašymą „Bolt Food“ platformoje.
- 2.3. Valdydamas „Bolt Food“ platformą, „Bolt“ veikia tik kaip informacinės visuomenės paslaugos teikėjas ir nėra nei Pristatymo sutarties šalis. Kurjeris nėra samdomas „Bolt“ ir neveikia kaip „Bolt“ subrangovas, Kurjeris teikia pristatymo paslaugą Klientui kaip nepriklausomas rangovas. Prašymas siunčiamas Kurjeriui, esančiam arčiausiai Užsakymą ruošiančio Partnerio ir galinčiam greičiausiai pristatyti Užsakymą Klientui.
- 2.4. Valdydamas „Bolt Food“ platformą, „Bolt“ veikia kaip Kurjerių atstovas, tarpininkaujantis dėl Kurjerių ir Klientų sudaromų Pristatymo sutarčių. Kaip atstovui „Bolt“ buvo suteikti kiekvieno Kurjerio įgaliojimai Kurjerių vardu ir (arba) naudai gauti tam tikrus apmokėjimus iš Klientų ir Partnerių bei paskirstyti gautas lėšas tarp Kurjerių laikantis šių Bendrųjų sąlygų.
- 2.5. Visi Kurjeriai, veikiantys „Bolt Food“ platformoje, laikomi prekybininkais pagal Direktyvoje (ES) 2005/29 pateiktą apibrėžtį.
- 2.6. „Bolt“ turi teisę su atitinkamomis mokesčių institucijomis dalytis bet kokia pagal 2021 m. kovo 22 d. Tarybos direktyvą (ES) 2021/514, kuria iš dalies keičiama Direktyva 2011/16/ES dėl administracinio bendradarbiavimo apmokestinimo srityje, reikalaujama informacija, įskaitant (bet neapsiribojant) bet kokį Kurjeriui sumokėtą ar įskaitytą atlygį, susijusį su per „Bolt Food Platform“ vykdomą veiklą. Jeigu Kurjeris nepateikia pagal pirmiau minėtą Direktyvą reikalaujamos informacijos, „Bolt“ turi teisę nutraukti šias Bendrąsias sąlygas, ii) neleisti Kurjeriui dar kartą registruotis „Bolt Food Platform“ ir iii) sustabdyti mokėjimą Kurjeriui pagal 7 skirsnį tol, kol Kurjeris nepateiks prašomos informacijos.

## 3. PRISTATYMO PRIEMONĖS

- 3.1. Kurjeriai gali pasirinkti pristatymo paslaugos teikimo priemones savo nuožiūra.
- 3.2. Kurjeris yra individualiai atsakingas už visų aktualių įstatymų ir kitų teisės aktų, susijusių su pasirinktos transporto priemonės valdymu ir naudojimu (pvz., licencijas, draudimus ir kt.), laikymąsi.

#### **4. KURJERIO PASLAUGŲ TEIKIMAS „BOLT FOOD” PLATFORMOJE**

- 4.1. Iš „Bolt“ gavęs paskyros duomenis, Kurjeris gali pradėti naudotis „Bolt Food“ platforma Kurjerio išmaniajame telefone ar planšetiniame kompiuteryje. „Bolt“ nepateikia prietaisų ar pakankamo interneto ryšio „Bolt Food Platform“ naudojimui. „Bolt“ neatsako už tinkamą „Bolt Food“ platformos veikimą bet kuriame įrenginyje.
- 4.2. Kurjeris garantuoja, kad teikdamas pristatymo paslaugą jis laikosi visų susijusių įstatymų ir kitų teisės aktų, taikomų teikiant pristatymo paslaugas Klientui ir visų 2 Priede (Pristatymo paslaugos teikimo reikalavimai) nustatytų reikalavimų.
- 4.3. Išsamios „Bolt Food“ platformos naudojimo instrukcijos ir gairės pateikiamos 3 priede („Bolt Food“ platformos naudojimo instrukcijos). Kurjeris „Bolt Food“ platformą turi naudoti išimtinai pagal Bendrąsias Sąlygas ir negali platforma sukčiauti.
- 4.4. Kurjeris gali teikti pristatymo paslaugas per visą laiką, jam prisijungus prie „Bolt Food“ platformos. Kurjeris kviečiamas visada dėvėti „Bolt“ prekės ženklų pažymėtus drabužius, jei Kurjeris pasirinko juos įsigyti. Pristatymo paslaugos teikimui, kuomet Prekės yra maisto produktai, Kurjeris gali naudoti „Bolt“ pateiktą termo rankinę arba asmeninę termo rankinę. Kurjeris gali savo nuožiūra pasirinkti pristatymo paslaugos „Bolt Food“ platformoje teikimo laiką ir trukmę. Nepaisant to, kas nurodyta aukščiau, Kurjeris privalo įvykdyti visų priimtų Užsakymų pristatymą prieš nutraukdamas paslaugų teikimą.
- 4.5. Kurjeris užtikrins ir bus atsakingas, kad jis pats ir (arba) jo darbuotojai, ir (arba) rangovai laikytųsi pristatymo paslaugos teikimo reikalavimų, nustatytų šių Bendrųjų sąlygų 2 Priede. Visi mokesčiai, uždirbti Kurjerio darbuotojų ir (arba) jo rangovų, bus pervedami į Kurjerio banko sąskaitą, kuris paskirstys mokesčius taip, kaip susitarta su darbuotoju ir (arba) rangovu.
- 4.6. Klientas gali palikti atsiliepimą ir pateikti skundą dėl pristatymo paslaugos per „Bolt Food“ platformą. „Bolt“ skundus tvarko savo nuožiūra, tiria skundą (jei reikia) ir nusprendžia dėl tolesnių veiksmų sprendžiant skundus. Jei Kurjeris iš esmės pažeidė savo įsipareigojimus arba buvo gavęs keletą skundų, „Bolt“ turi teisę laikinai arba visam laikui sustabdyti Kurjerio naudojimąsi „Bolt Food“ platforma.
- 4.7. „Bolt“ turi teisę bet kuriuo metu pakeisti, pritaikyti arba laikinai ar visam laikui nutraukti informacinės visuomenės paslaugos teikimą per „Bolt Food“ platformą bet kuriuo metu.

#### **5. UŽSAKYMO PAĖMIMAS**

- 5.1. Kurjeris turi paimti priimtą Užsakymą „Bolt Food“ platformoje nurodytu laiku ir vietoje.
- 5.2. Jeigu Prekės yra maisto produktai, Kurjeris turi įdėti maisto produktus, kurį anksčiau yra įpakavęs Partneris, į termo rankinę, nepridedant ir neišimant jokios pakuotės.

#### **6. UŽSAKYMO PRISTATYMAS**

- 6.1. Pristatymo kelią Kurjeris gali pasirinkti savo nuožiūra, su sąlyga, kad Užsakymas pristatomas „Bolt Food“ platformoje nurodytu adresu kuo greičiau (protingai), atsižvelgiant į eismo ir oro sąlygas. „Bolt Food“ platforma apskaičiuoja siūlomą Užsakymo pristatymo maršrutą ir numatomą pristatymo laiką, kurie nėra privalomi Kurjeriui.
- 6.2. Kurjeriui neleidžiama atidaryti Partnerio pakuotės ir privalo pristatyti Prekes tokias, kokias paruošė Partneris. Kurjeriui draudžiama bet koku būdu keisti, modifikuoti, papildyti Prekes, kažką pašalinti iš jų ar jas sumaišyti.
- 6.3. Kurjeris turi perduoti Užsakymą Klientui Pristatymo vietoje, kuri nurodyta „Bolt Food“ platformoje. Išsamios instrukcijos tais atvejais, kai Kurjeris negali pristatyti Užsakymo Pristatymo vietoje, pateiktos 3 Priede („Bolt Food“ platformos naudojimo instrukcijos).
- 6.4. Jei Užsakyme yra alkoholinių gėrimų, tabako gaminių, energinių gėrimų ar kitų produktų, kurių įsigijimui įstatymo yra taikomas amžiaus cenzas, Kurjeris turi patikrinti Kliento asmens dokumentą su nuotrauka ir įsitikinti, kad Klientas yra pakankamo amžiaus prieš perduodant produktus (jei taikoma). Jeigu Klientas nėra pakankamo amžiaus arba nepateikia tinkamo asmens dokumento, Kurjeris turi neperduoti produktų.
- 6.5. Tuo atveju, jei tam tikru laiku alkoholio pristatymas ribojamas, Kurjerio atsakomybė yra užtikrinti, kad alkoholis būtų pristatomas tik įstatymo leidžiamomis valandomis.

## **7. MOKESČIAI**

- 7.1. Už kiekvieną pristatymą Kurjeris gaus Faktines pristatymo išlaidas, kurias „Bolt Food“ Platforma apskaičiuoja pagal dinaminės kainodaros principus, atsižvelgiant į atstumą ir pristatymo laiką, eismo situaciją, oro sąlygas, Prekyvietėje esančius ir pasiekiamus Kurjerius bei kitus veiksnius.
- 7.2. Kurjeris veikia kaip nepriklausomas Kliento rangovas, o Faktinių pristatymo išlaidų dalyje, Kurjeris turi teisę į Kurjerio mokesį, kurį Klientas moka už pristatymo paslaugą, suteiktą pagal Pristatymo sutartį. Kurjerio mokesį apskaičiuoja „Bolt Food“ programėlė už kiekvieną pristatymą.
- 7.3. Jei Užsakymui taikoma Minimali Užsakymo vertė, Klientas atlygina Kurjeriui Mažos vertės užsakymo mokesį.
- 7.4. „Bolt“ pasirūpins, kad skirtumas tarp Faktinių pristatymo išlaidų ir bendros Kurjerio mokesčio sumos ir (kur taikoma) Mažos vertės užsakymo mokesčio Kurjeriui būtų kompensuotos Prekyvietės mokesčio pavidalu: (i) sumokant Prekyvietės Kurjeriui arba (ii) Kurjerių vardu renkant Prekyvietės mokesčius iš Partnerių ir persiunčiant Prekyvietės mokesčius Kurjeriams.
- 7.5. Jei Kurjerio mokeskis kartu su Mažos vertės užsakymo mokesčiu (jei taikoma) viršija Faktines pristatymo išlaidas, tada „Bolt“ turi teisę iš Kurjerio imti Atstovavimo mokesį, kurio dydis yra lygus sumai, kuria Kurjerio mokeskis ir Mažos vertės užsakymo mokeskis (kur taikoma) viršija Faktines pristatymo išlaidas.
- 7.6. „Bolt“ kartkartėmis tikslins Faktinių pristatymo išlaidų apskaičiavimo duomenis, atsižvelgiant į užsakymų skaičių, rinkos situaciją, oro sąlygas, tiekimą, Kurjerių pasiūlą Prekyvietėje ir kitus su pristatymo paslauga susijusius veiksnius.

- 7.7. „Bolt“ gali nustatyti rinkodaros mokestį, kuris turi būti mokamas Kurjeriams už dalyvavimą „Bolt“ prekės ženklo rinkodaroje.
- 7.8. „Bolt“ turi teisę nustatyti ir kitus Kurjeriui taikomus mokesčius, atnaujinant šias Bendrąsias sąlygas ir pranešant Kurjeriui per „Bolt Food“ platformą.

## **8. SĄSKAITŲ IŠRAŠYMAS IR APMOKĖJIMAS**

- 8.1. „Bolt“, veikdamas kaip Kurjerio atstovas, Kurjerio vardu paruošia ir išduoda Klientui sąskaitą(-as) už Kurjerio mokestį ir (jei taikoma) už Mažos vertės užsakymo mokestį bei Kurjerio vardu priima Kliento apmokėjimą už sąskaitą(-as), išskyrus už atsiskaitymus grynaisiais pinigais. Kliento mokėjimo pareiga, kylanti iš Pristatymo sutarties, laikoma įvykdyta, kai apmokėjimas pervedamas į „Bolt“ banko sąskaitą, arba kai Klientas sumoka Kurjerio mokestį ir (kai taikoma) Mažos vertės užsakymo mokestį grynaisiais Kurjeriui iš karto po pristatymo
- 8.2. „Bolt“, veikdamas kaip kurjerio Atstovas, Kurjerių vardu parengia ir „Bolt“ (arba Partneriams, jei Prekyvietės mokesčiai renkami iš Partnerių) išrašo sąskaitą už Prekyvietės mokesčius.
- 8.3. „Bolt“ įsipareigoja pervesti visus Kurjerio mokesčius ir (kai taikoma) Mažos vertės užsakymo mokesčius mokėjimus iš Kliento į Kurjerio banko sąskaitą, kurią Kurjeris pateikė „Bolt“, išskyrus apmokėjimus grynaisiais pinigais (nebent Klientas nesumoka Kurjerio mokesčio arba (kai taikoma) Mažos vertės užsakymo mokesčio Kurjeriui). Jeigu Kurjeriams mokėtina suma už ataskaitinį laikotarpį yra mažesnė nei „Bolt“ nustatyta minimali suma arba po mokesčio laikotarpio Balansas yra neigiamas, mokėjimai nėra atliekami. Tuo atveju, jei Kurjeris turi sumokėti Atstovavimo mokestį „Bolt“ pagal šių Bendrųjų sąlygų 7.5 Punktą, „Bolt“ parengia ir išrašo kurjeriui PVM sąskaitą faktūrą už Atstovavimo mokestį (jei reikia) ir išskaičiuoja Atstovavimo mokestį iš mokėjimo, mokamo Kurjeriui.
- 8.4. Sąskaitos ir mokėjimai tarp „Bolt“ ir „Kurjerio“ bus atliekami po kiekvieno ataskaitinio laikotarpio. Ataskaitinis laikotarpis yra viena savaitė.
- 8.5. „Bolt“ gali supaprastinti pasirinkimą Klientui, leidžiantį Klientui atsiskaityti už Užsakymą su Kurjeriu grynaisiais pinigais. Kurjeris iš kliento gautą grynujų pinigų sumą turi įnešti į „Bolt Food“ platformą. Tokiu atveju Kurjerio Balansas sumažėja suma, lygia grynujų, gautų iš Kliento, sumai.
- 8.6. „Bolt Food“ platforma gali pareikalauti Kurjerio sumokėti Prekių kainą Partneriui grynaisiais pinigais iš Kurjerio Balanso prieš priimant užsakymą. Tokiu atveju Kurjerio Balansas pasipildo suma, lygia grynaisiais pinigais sumokėtais Partneriui.
- 8.7. Kurjerio Balansas taip pat pasipildo suma, lygia sumokėtam Kurjerio mokesčiui ir (kai taikoma) Mažos apimties užsakymo mokesčiui, jeigu už Užsakymą yra atsiskaitoma iš Kliento mokėjimo kortelės arba kitais mokėjimo būdais (įskaitant atsiskaitymus grynaisiais pinigais) aktyvuotais Kliento „Bolt Food“ platformoje.
- 8.8. „Bolt“, savo nuožiūra, gali limituoti Kurjerio užsakymus, už kuriuos Klientas atsiskaito grynaisiais. Taip pat, „Bolt“, savo nuožiūra, gali pareikalauti Kurjerio sumokėti užstatą, kad Kurjeriui būtų leista priimti Užsakymus, už kuriuos atsiskaitoma grynaisiais pinigais.

- 8.9. Bet koks Kurjerio trūkstamas mokėjimas (pvz., neigiamas Balansas) turi būti apmokamas per 7 dienas po to, kai Kurjeris tampa neaktyvus „Bolt Food“ platformoje.
- 8.10. Jeigu Kurjeris neatlieka 8.9 punkte nurodyto mokėjimo per nurodytą terminą, jis įsipareigoja mokėti 0,5% palūkanas už dieną nuo bendros skolos sumos. Kurjeris įsipareigoja „Bolt“ atlyginti visas pagrįstas išlaidas (įskaitant ir išlaidas skolų išieškojimo įmonių paslaugoms), kartu su visomis administracinėmis, teisinėmis ir kitomis išlaidomis atsiradusiomis dėl skolos išieškojimo. Minimalios tokios išlaidos yra 10 eurų.
- 8.11. „Bolt“ turi teisę perduoti ir skelbti Kurjerio (jei taikoma) asmeninę informaciją ir skolos faktą, sumą ir kitą aktualią informaciją apie Kurjerio skolas pagal šias Bendrąsias sąlygas skolų išieškojimo įmonėms ir kitoms skolų valdymo paslaugų teikėjams, įskaitant Creditinfo Eesti ([www.creditinfo.ee](http://www.creditinfo.ee)), kad būtų atgaunamos skolos ir (arba) skelbima, apdorojima ir valdoma informacija skolininkų duomenų bazėje bei informacijos apie įsiskolinimus skelbimas priimančias sprendimus susijusius su kreditingumu.

## 9. SUSTABDYMAS IR NUTRAUKIMAS

- 9.1. Jei Kurjeris pažeidžia bet kurį iš šiose Bendrosiose sąlygose, galiojančiuose įstatymuose ar kituose teisės aktuose nustatytų įsipareigojimų, „Bolt“ nuožiūra blogai atsiliepia apie „Bolt“ arba padaro žalą „Bolt“ prekės ženklui, reputacijai ar veiklai, arba „Bolt“ turi pagrindą įtarti, kad naudodamasis „Bolt Food“ platforma Kurjeris veikia nesąžiningai, „Bolt“ turi teisę laikinai sustabdyti Kurjerio naudojimąsi „Bolt Food“ platforma arba nutraukti šias Bendrąsias sąlygas be jokios pareigos kompensuoti prarastą pelną. Minėtais atvejais „Bolt“ gali savo nuožiūra uždrausti Kurjeriui registruoti naują Kurjerio paskyrą.
- 9.2. Kurjeris turi teisę nutraukti šias Bendrąsias sąlygas pranešęs apie tai ne vėliau kaip prieš 15 dienų. „Bolt“ turi teisę nutraukti šią sutartį pranešęs apie tai ne vėliau kaip prieš 30 dienų.
- 9.3. Taip pat, „Bolt“ turi teisę vienašališkai nutraukti šias Bendrąsias sąlygas, jeigu atsiranda imperatyvus reikalavimas iš galiojančių teisės aktų šias Bendrąsias sąlygas nutraukti.
- 9.4. Kurjeris turi teisę nutraukti šias Bendrąsias sąlygas neįprasta tvarka, be įspėjimo termino, jei „Bolt“ pakartotinai pažeidžia bet kuriuos šiose Bendrosiose sąlygose nustatytus įsipareigojimus arba jų nevykdo.
- 9.5. Šios sutarties nutraukimas neturės įtakos:
- 9.5.1. bet kurios šalies įgytų teisių, įskaitant visas teises į mokėtinus, bet nesumokėtus prieš nutraukimą mokėjimus; arba
- 9.5.2. įsipareigojimų, kurie, kaip nurodyta, išlieka po nutraukimo.
- 9.6. Jei Kurjerio paskyra pašalinama iš „Bolt Food“ platformos, Kurjeris įsipareigoja per 3 darbo dienas nuo pašalinimo dienos grąžinti „Bolt“ termo rankinę, kurią suteikė „Bolt“. Jei termo rankinė nebus grąžinta laiku arba bus netvarkinga, „Bolt“ turi teisę pasilikti iš Kurjerio nuskaitytą depozitą už termo rankinę.

## 10. LICENCIJA, INTELEKTINĖS NUOSAVYBĖS TEISĖS IR DUOMENŲ TVARKYMAS

- 10.1. „Bolt“ Kurjeriui suteikia atšaukiamą, neišimtinę, neperleidžiamą ir nesublicencijuojamą licenciją naudoti „Bolt Food“ platformą pristatymo paslaugos teikimui.
- 10.2. Visos intelektinės nuosavybės teisės, susijusios su programine įranga, dokumentais ar informacija, kuri naudojama ar kuriama „Bolt“ ar jos vardu teikiant paslaugas pagal šias Bendrąsias sąlygas (įskaitant, bet neapsiribojant „Bolt Food“ platforma ir Konfidencialia informacija), taip pat visi duomenys ir statistika apie pardavimus per „Bolt Food“ platformą priklauso „Bolt“. Kurjeris negali kopijuoti, modifikuoti, pritaikyti, atlikti apgražos inžineriją, dekompiliuoti ar kitaip bandyti išgauti „Bolt Food“ platformos ar bet kurios kitos „Bolt“ naudojamos programinės įrangos šaltinio kodą. „Bolt“ saugo duomenis ir statistiką apie kiekvieno ataskaitinio laikotarpio pristatymus [vienerius metus] nuo minėto ataskaitinio laikotarpio pabaigos.
- 10.3. Kurjeris nenaudos „Bolt Food“ platformos be leidimo ar neteisėtiems tikslams, taip pat nesugadins ar nesieks sugadinti tinkamo „Bolt Food“ platformos veikimo.
- 10.4. Kurjeris Klientų duomenis tvarkys pagal šių Bendrųjų sąlygų 1 Priedą (Duomenų tvarkymo sutartis). Kurjerių, kurie yra fiziniai asmenys, asmens duomenų tvarkymo sąlygos yra nustatytos Privatumo politikoje.

## **11. KONFIDENCIALUMAS**

- 11.1. Per atstovavimo santykių galiojimo laikotarpį ir penkerius metus nuo šių Bendrųjų sąlygų pasibaigimo ar nutraukimo, „Bolt“ ir Kurjeris negali atskleisti ir turi užtikrinti kitos šalies visos Konfidencialios informacijos konfidencialumą.
- 11.2. Kitos šalies Konfidenciali informacija gali būti atskleista trečiosioms šalims tik jei yra išankstinis kitos šalies rašytinis sutikimas. Nepaisant to, kas nurodyta prieš tai, Konfidenciali informacija gali būti atskleista šalies advokatams, auditoriams, buhalteriams, konsultantams ar subrangovams su sąlyga, kad šie asmenys vykdys įsipareigojimus, susijusius su Sutartimi, ir laikysis konfidencialumo sąlygų.

## **12. PINIGŲ PLOVIMO PREVENCIJOS TAISYKLĖS**

- 12.1. Kurjeris turi atitikti taikomų pinigų plovimo prevencijos įstatymų ir kitų teisės aktų reikalavimus ir negali naudoti „Bolt Food“ platformos pinigų plovimo tikslais. Kurjeris garantuoja, kad jam / jai nėra taikomos jokios tarptautinės sankcijos, kovos su terorizmu ar panašūs įstatymai, potvarkiai, įsakymai, reikalavimai, prašymai, taisyklės ar būtinos sąlygos.
- 12.2. „Bolt“ turi teisę atlikti Kurjerio atitikties pinigų plovimo prevencijos taisyklėms patikrinimą ir (arba) sustabdyti Kurjerį nuo „Bolt Food“ platformos naudojimo be išankstinio pranešimo, siekiant nustatyti sukčiavimą ar bet kokią kitą pažeidimą.
- 12.3. Kurjeris turi nedelsdamas informuoti „Bolt“ apie bet kokias aplinkybes, kurios gali lemti šio 12 Punkto pažeidimą.

## **13. ATSAKOMYBĖ**

- 13.1. Kurjeris yra individualiai atsakingas už Pristatymo sutarties vykdymą ir bet kokias pretenzijas pateiktas pagal Pristatymo sutartį. „Bolt“ neatsako už Pristatymo sutarties netinkamą vykdymą



ar nevykdymą ir neprisiima jokios atsakomybės už bet kokius eismo pažeidimus ar eismo įvykius, patirtus vykdant Pristatymo sutartį.

- 13.2. Kurjeris atitinka ir, jei reikia, užtikrina, kad jo darbuotojai ir (arba) rangovai laikytųsi šių Bendrųjų sąlygų reikalavimų ir sutiktų veikti pagal jų sąlygas ir pareigas bei kitus susitarimus su „Bolt“. Kurjeris ir jo darbuotojai bei (arba) rangovai lieka solidariai atsakingi už bet kokį pažeidimą, atsiradusį dėl tokio darbuotojo ir (arba) rangovo elgesio.
- 13.3. „Bolt“ yra atsakinga už žalą ar prarastą pelną, kurią Kurjeris gali patirti tik tais atvejais, kai „Bolt“ tyčia ar dėl didelio neatsargumo pažeidžia šias Bendrąsias sąlygas.
- 13.4. Kurjeris kompensuoja ir išlaiko „Bolt“ nepaveiktą nuo ir prieš, bet kokių ir visų pretenzijų, ieškinių, veiksmų ar administracinių procedūrų, reikalavimų, nuostolių, žalos atlyginimo ir bet kokio pobūdžio išlaidų, įskaitant advokato honorarus ir išlaidas, susijusias su ar atsirandančias dėl pagal šias Bendrąsias sąlygas teikiamų, pristatymo paslaugų, kurias teikia Kurjeris.
- 13.5. Jei Klientas pateikia pretenziją dėl Pristatymo sutarties pažeidimo, Kurjeris atleidžia „Bolt“ nuo bet kokios atsakomybės, kylančios iš pretenzijos.

#### **14. KITOS NUOSTATOS**

- 14.1. Papildomi reikalavimai ir apsaugos priemonės numatytos Reglamente (EU) Nr. 2019/1150 (Reglamentas) turi būti taikomos, kuomet šių Bendrųjų sąlygų nutraukimas arba „Bolt Food“ platformos blokavimas pažeidžia Kurjerio teises naudotis „Bolt Food“ platforma pristatymo paslaugoms Europos Sąjungos arba Europos Ekonominės Bendrijos narių (Valstybių narių) teritorijoje.
- 14.2. Kurjeris, nurodytas 14.1 punkte (Verslo vartotojas, veikiantis Valstybėje narėje) turi teisę ginčyti šių Bendrųjų sąlygų nutraukimą, „Bolt Food“ platformos blokavimą ir kitus tariamai neteisėtus pagal Reglamentą „Bolt“ veiksmus, pagal „Bolt“ vidaus skundų nagrinėjimo sistemos taisykles „Bolt“ verslo Vartotojams, prieinamas <https://bolt.eu/en/legal/>.
- 14.3. Jei yra šių Bendrųjų sąlygų versijos bet kokiomis kitomis kalbomis, pirmenybė teikiama versijai anglų kalba.
- 14.4. „Bolt“ išlaiko teisę atnaujinti Bendrąsias sąlygas bet kuriuo metu, informuojant Kurjerį per „Bolt Food“ platformą arba el. pašto adresu pateiktu „Bolt“ likus ne mažiau kaip 15 dienų.
- 14.5. Kurjeris negali visiškai ar iš dalies perleisti teisių ar pareigų pagal šias Bendrąsias sąlygas.
- 14.6. Šioms Bendrosioms sąlygoms ir bet kokioms iš Pristatymo sutarties kylančioms, ar su ja susijusioms, teisėms ar reikalavimams, taikoma Estijos materialinė teisė. Iš jų kylančioms Jei atitinkamo ginčo, kilusio iš šių Bendrųjų sąlygų ar Pristatymo sutarties, nepavyksta išspręsti derybomis, ginčas galutinai bus išspręstas Harju apylinkės teisme Taline, Estijoje.

## **1 PRIEDAS DUOMENŲ TVARKYMO SUTARTIS**

Ši Duomenų tvarkymo sutartis yra neatsiejama šių Bendrųjų sąlygų dalis ir taikoma visiems su asmens duomenų tvarkymu susijusiems santykiams, kurie susiformuoja tarp „Bolt“ ir Kurjerio naudojant „Bolt Food“ platformą.

### **1 DALIS**

#### **Papildoma informacija:**

- A. Vykdydami Sutartį ir naudodamiesi „Bolt Food“ platforma, „Bolt“ ir Kurjeris vienas su kitu dalijasi asmens duomenimis kaip atskiri duomenų valdytojai.
- B. Esant su asmens duomenų tvarkymu susijusiam neatitikimui tarp Sutarties ir Duomenų tvarkymo sutarties, pirmenybė turi būti taikoma Duomenų tvarkymo sutarčiai.

#### **1. BENDROSIOS NUOSTATOS IR SĄVOKOS**

- 1.1. Šioje Duomenų tvarkymo sutartyje vartojamos sąvokos turi tą reikšmę, kuri joms suteikta šiose Bendrosiose sąlygose, arba Europos Parlamento ir Tarybos Bendrojo duomenų apsaugos reglamento (ES) 2016/679 (toliau - **BDAR**) 4 straipsnyje. Sąvoka „**duomenų subjektas**“ reiškia fizinį asmenį, kurio tapatybė nustatyta arba kurio tapatybę galima nustatyti, kuris naudojami „Bolt Food“ platforma ir su kuriuo susiję bendrinami asmens duomenys.
- 1.2. Pagal BDAR „Bolt“ ir Kurjeris yra savo srityje tvarkomų asmens duomenų valdytojai, atsižvelgiant į asmens duomenų valdymą, kiekvieno iš jų vykdomą atitinkamoje srityje.

#### **2. BENDROSIOS KURJERIO PAREIGOS**

- 2.1. Kurjeris privalo asmens duomenis tvarkyti tik laikydamasis galiojančių įstatymų, šių Bendrųjų sąlygų ir šios Duomenų tvarkymo sutarties sąlygų.
- 2.2. Kurjeriui draudžiama tvarkyti asmens duomenis už Europos ekonominės erdvės ribų.
- 2.3. Kurjeris sutinka tvarkyti iš „Bolt“ gautus asmens duomenis tik laikydamasis duomenų tvarkymo principų, aprašytų šio dokumento 2 Dalyje, ir tik 3 Dalyje aprašytais tikslais, išskyrus atvejus, kai duomenų subjektas atskirai įgaliojo Kurjerį papildomai tvarkyti duomenis. Siekiant išvengti neaiškumų, Kurjeris negali naudoti duomenų subjekto asmens duomenų rinkodaros tikslais, nebent duomenų subjektas aiškiai nurodė kitaip.
- 2.4. Kurjeris užtikrina visišką asmens duomenų, gautų iš „Bolt“, konfidencialumą. Kurjeris užtikrina, kad prieiga prie asmens duomenų, gautų iš „Bolt“, būtų suteikta tik tiems Kurjerio atstovams, kuriems tai yra būtina vykdant pareigas, ir kad visiems tokiems atstovams būtų taikomi konfidencialumo įsipareigojimai.
- 2.5. Kurjeris užtikrina asmens duomenų saugumą, kad apsaugotų asmens duomenis nuo atsitiktinio ar neteisėto tvarkymo, atskleidimo ar sunaikinimo. Kurjeris, be kita ko, užtikrina, kad nebūtų daromos per „Bolt Food“ platformą Kurjeriui pateiktų duomenų fizinės ar kitokios kopijos.
- 2.6. Nutraukus Bendrąsias sąlygas, Kurjeris ištrina arba sunaikina visus iš „Bolt“ gautus asmens duomenis, įskaitant visas (atsargines) kopijas, kurias Kurjeris gavo iš „Bolt“, išskyrus atvejus, kai

pagal galiojančius įstatymus taikomi kitokie reikalavimai, arba duomenų subjektas įgaliojo Kurjerį toliau tvarkyti ir saugoti asmens duomenis.

- 2.7. Jei Kurjeris naudoja (sub)tvarkytojus, Kurjeris prisiima visą atsakomybę už (sub)tvarkytojo veiksmus.
- 2.8. „Bolt“ turi teisę bet kuriuo metu patikrinti, kaip Kurjeris laikosi Duomenų tvarkymo sutarties.

### **3. DUOMENŲ SUBJEKTŲ TEISĖS**

- 3.1. Abi Šalys užtikrina, kad kiekvienos iš jų atliekamos asmens duomenų tvarkymo procedūros būtų teisėtos.
- 3.2. Kurjeris užtikrina, kad tvarkant asmens duomenis duomenų subjektams bus garantuojamos visos duomenų subjektų teisės pagal BDAR, įskaitant, bet neapsiribojant, šias teises:
  - 3.2.1. priegigos teisę pagal BDAR 15 straipsnį,
  - 3.2.2. teisę ištaisyti duomenis pagal BDAR 16 straipsnį,
  - 3.2.3. teisę ištrinti duomenis („teisė būti pamirštam“) pagal BDAR 17 straipsnį,
  - 3.2.4. teisę apriboti tvarkymą pagal BDAR 18 straipsnį,
  - 3.2.5. teisę į duomenų perkeliamumą pagal BDAR 20 straipsnį.

### **4. ASMENS DUOMENŲ SAUGUMO PAŽEIDIMAI**

- 4.1. Tuo atveju, kai įvyksta (arba yra įtariama, kad įvyko) su asmens duomenimis, gautais iš „Bolt“, susijęs asmens duomenų saugumo pažeidimas arba incidentas, kuris gali peraugti į asmens duomenų saugumo pažeidimą, Kurjeris privalo apie tai nedelsiant pranešti „Bolt“.
- 4.2. Kurjeris privalo išsiųsti pranešimą „Bolt“ nedelsiant, bet ne vėliau kaip per 24 valandas nuo sužinojimo apie duomenų saugumo pažeidimą.

### **5. ATSAKOMYBĖ IR ŽALOS ATLYGINIMAS**

- 5.1. Kurjeris prisiima visišką atsakomybę, kompensuoja ir išlaiko „Bolt“ nepaveiktą nuo ir prieš bet kokią atsakomybę, žalą, administracines baudas ar bet kokius kitus reikalavimus, kurie atsirado „Bolt“ arba kuriuos bet kuris asmuo pateikia „Bolt“ dėl Kurjerio pažeistos Duomenų tvarkymo sutarties ar galiojančių įstatymų reikalavimų.
- 5.2. Pažeidus kurią nors Duomenų tvarkymo sutarties sąlygą ar taikytinų įstatymų reikalavimą, Kurjeris turi visiškai atlyginti „Bolt“ bet kokią žalą, kurią tiesiogiai ar netiesiogiai padarė pažeidimas, įskaitant teises išlaidas, susijusias su pažeidimu.
- 5.3. Kurjeris nedelsdamas praneša „Bolt“, jei Kurjeriui yra pateiktas reikalavimas ar administracinė bauda, susijusi su Duomenų tvarkymo sutartimi.

### **6. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

- 6.1. Duomenų tvarkymo sutartis galioja Bendrųjų sąlygų galiojimo terminą.
- 6.2. Duomenų tvarkymo sutarčiai taikomi Estijos Respublikos įstatymai.

## 2 DALIS

### Duomenų tvarkymo principai:

1. Tikslo ribojimo: asmens duomenys gali būti tvarkomi ir naudojami tikslais, numatytais 3 Dalyje
2. Duomenų kokybė ir proporcingumas: asmens duomenys turi būti tikslūs, adekvatūs, tinkami ir prireikus atnaujinami.
3. Skaidrumas: duomenų subjektams turi būti suteikta informacija apie jų surinktus asmens duomenis, kad būtų užtikrintas sąžiningas tvarkymas (informacija apie tvarkymo ir perdavimo tikslus).
4. Saugumas ir konfidencialumas: duomenų valdytojas turi imtis techninių ir organizacinių saugumo priemonių, atitinkančių riziką, pavyzdžiui, nuo atsitiktinio ar neteisėto sunaikinimo, neteisėto atskleidimo ar prieigos.
5. Prieigos, taisymo, ištrynimo ir prieštaravimo teisės: duomenų subjektams turi būti suteikta duomenų valdytojo turima asmeninė informacija apie juos. Duomenų subjektams turi būti suteikta galimybė reikalauti, kad jų asmens duomenys būtų ištaisyti, pakeisti ar ištrinti, jei jie netikslūs arba tvarkomi prieštaraujant šiems principams

## 3 DALIS

### 1. Duomenų subjektai

Fiziniai asmenys, naudojantys „Bolt Food“ platformą (Klientai).

### 2. Duomenų tvarkymo tikslai

Suteikti galimybę Duomenų subjektams naudoti „Bolt Food“ platformą, užsakytų Prekiųpristatymui naudojant Kurjerius, užsakymui.

### 3. Asmens duomenų kategorijos

Duomenų subjektas per „Bolt Food“ platformą pateikia šiuos duomenis:

- 3.1. vardas ir pavardės pirmoji raidė;
- 3.2. telefono numeris;
- 3.3. Užsakymo turinys ir Užsakymo kaina;
- 3.4. adresas, kuriuo turi būti pristatytas Užsakymas (įskaitant vartų kodus ir t.t., jei taikoma);
- 3.5. bet kokios kitos pastabos, kurias Klientas pateikė Kurjeriui per „Bolt Food“ platformą.

### 4. Tvarkymo terminas

Duomenų importuotojas (Kurjeris) sutinka ištrinti arba sunaikinti kiekvieno duomenų subjekto asmens duomenis, gautus iš duomenų eksportuotojo („Bolt“) per 1 mėnesį nuo kiekvieno Užsakymo įvykdymo, nebent duomenų subjektas duomenų importuotojui (Kurjeriui) būtų suteikęs atskirą leidimą tolesniam tvarkymui.

## **5. Ypatingi duomenys**

Ypatingi asmens duomenys nėra perduodami.

## **2 PRIEDAS**

### **PRISTATYMO PASLAUGOS TEIKIMO REIKALAVIMAI**

Šis Priedas yra neatskiriama Bendrųjų sąlygų dalis. Visos didžiosiomis raidėmis vartojamos sąvokos turi tą pačią reikšmę, kaip ir suteiktą Bendrosiose sąlygose.

#### **1. Reikalavimai Kurjerio asmeniui**

- 1.1. Kurjeris yra bent 18 metų amžiaus.
- 1.2. Kurjeriui draudžiama teikti pristatymo paslaugas, kai jis / ji serga liga, kuri gali plisti ir apie kurią jis / ji žino. Kurjeris yra ir visada, teikdamas pristatymo paslaugą, bus mediciniškai tinkamas valdyti paties pasirinktas pristatymo priemonės. „Bolt“ turi teisę bet kada pareikalauti iš Kurjerio pateikti sveikatos pažymėjimą. Jei Kurjeris suteikia pagrindą manyti, kad pristatymas nebus saugus, arba jei Kurjeris atsisako pateikti sveikatos pažymėjimą, „Bolt“ turi teisę sustabdyti Kurjerio prieigą prie „Bolt Food“ platformos.
- 1.3. Kurjeris negali teikti pristatymo paslaugos būdamas apsvaigęs nuo alkoholio ar narkotikų.
- 1.4. Kurjeris turi atvykti ir, kai aktualu, turi užtikrinti, kad jo darbuotojai ir (arba) rangovai turi atvykti į mokymus, išlaikyti atitinkamą / (-us) egzaminą / (-us) ir įgyti visas licencijas, leidimus, registracijas ir patvirtinimus, reikalingus teisėtam paslaugų teikimui pagal Pristatymo sutartį vadovaujantis galiojančiais teisės aktais.

#### **2. Reikalavimai Pristatymo paslaugos teikimui**

- 2.1. Jei pagal taikytinus įstatymus, Kurjeris turi būti įregistruotas kaip paslaugų teikėjas, verslininkas ar kaip panašus subjektas apmokestinimo ar kitais tikslais, Kurjeris atitinkamų reikalavimų turi laikytis visą pristatymo paslaugos teikimo per „Bolt Food“ platformą laikotarpį.
- 2.2. Kai Kurjeris prisijungia prie „Bolt Food“ platformos, jis / ji turi dalyvauti higienos ir sveikatos saugos mokymuose.
- 2.3. Vairuodamas Kurjeris nesielgs nerūpestingai, įskaitant nesaugų vairavimą, nesaugios transporto priemonės valdymą, leidimą trečiosioms šalims, kurioms nesuteiktas leidimas, lydėti Kurjerį transporto priemonėje, teikiant pristatymo paslaugą.
- 2.4. Maisto pristatymui naudojamos termo rankinės turi būti švarios ir tvarkingos. Jei pristatymui naudojama transporto priemonė, ji taip pat turi būti švari ir tvarkinga.
- 2.5. Kurjeris prieš kiekvieną maisto pristatymą įsitikina, kad termo rankinė yra švari ir naudojama taip, kad būtų užtikrinta maisto ir sveikatos sauga bei užkirstas kelias maisto užteršimui. Kurjeris termo rankinę valo audiniu ar plaušine, taip dažnai, kiek to reikia užtikrinti, kad pristatant Užsakymą termo rankinė, kurioje laikomas maistas, būtų švari..
- 2.6. Kurjeris valo termo rankinę naudodamas tik tokius produktus ir tik tokiu būdu, kad nebūtų užterštas maistas ar nebūtų sukeltas pavojus žmonių sveikatai. Valymo produktai ir dezinfekavimo priemonės turi būti naudojamos tik laikantis tokių produktų gamintojo paruoštų instrukcijų.

- 2.7. Kurjeris užtikrina, kad užsakytas maistas būtų apsaugotas nuo užteršimo, paliekant termo rankinę tvarkingai uždarytą viso pristatymo proceso metu. Jei toje pačioje transporto priemonėje pristatomas kažkas kitas nei maistas, Kurjeris užtikrina, kad maistas būtų pakankamai atskirtas termo rankinėje, siekiant išvengti užteršimo.
- 2.8. Kurjeris privalo užtikrinti, kad Užsakymas Klientui būtų pristatytas ne vėliau kaip per 1 valandą po to, kai Partneris paruošia Prekes.

### 3 PRIEDAS

#### „BOLT FOOD“ PLATFORMOS NAUDOJIMO INSTRUKCIJOS

Šis Priedas yra neatskiriama Bendrųjų sąlygų dalis. Visos didžiosiomis raidėmis vartojamos sąvokos turi tą pačią reikšmę, kaip ir suteiktą Bendrosiose sąlygose.

1. pristatymo paslaugos teikimui, Kurjeris turi save pažymėti kaip aktyvų „Bolt Food“ platformoje, bet kuriuo metu paspausdamas „Prisijungti“ (angl. „Go Online“). pristatymo paslaugos teikimo nutraukimui tą dieną, Kurjeris turi save pažymėti kaip neaktyvų „Bolt Food“ platformoje, bet kada paspausdamas „Sustabdyti naujus prašymus“ (angl. „Stop New Requests“).
2. Tikimasi, kad teikiant pristatymo paslaugą (ir kitu metu), Kurjeris kviečiamas vilkėti „Bolt“ prekės ženklą drabužius, jei Kurjeris pasirinko juos įsigyti.
3. Kai Partnerio operatorius priima Kliento pateiktą Užsakymą, Prašymas išsiunčiamas vienam iš netoliese esančių Kurjerių. Kurjeris gali nuspręsti priimti ar atmesti Prašymą.
4. Kurjeris gali priimti naujus Prašymus ir prieš baigiant ankstesnio Užsakymo pristatymą.
5. Kurjeris turi atsiimti užsakymą iš Partnerio praėjus ne vėliau nei 15 minučių, kai Partneris praneša, kad užsakymas paruoštas.
6. Pasiėmęs Užsakymą iš Partnerio, Kurjeris Užsakymą „Bolt Food“ platformoje pažymi kaip „Paimtą“ (angl. „Picked Up“).
7. Perdavęs turimą Užsakymą Klientui, Kurjeris „Bolt Food“ platformoje pažymi Užsakymą „Pristatytu“.
8. Jei Klientas neperima Užsakymo (neatsako telefonu, neatsiliepia prie durų ir t.t.), Kurjeris, 10 minučių laikotarpyje turi, skambinti Klientui, telefono numeriu, nurodytu „Bolt Food“ platformoje, bent 3 kartus ir kartu su Užsakymu būti Pristatymo vietoje. Jei Klientas vis dar nepasiekiamas ir negali perimti Užsakymo, Kurjeris susisieks su „Bolt“ klientų aptarnavimo tarnyba, kad suteiktų leidimą „Bolt“ atšaukti pristatymą ir pilnai apmokestinti Klientą už pristatymą, taip pat gauti tolimesnę informaciją dėl Užsakymo.