

## **Condições Gerais do serviço de entrega da “Bolt Food” para o Cliente**

Estas Condições Gerais aplicam-se a todas as relações entre a Bolt e o Utilizador relativamente ao uso da Plataforma “Bolt Food” (conforme definido abaixo), bem como certos aspetos dos Contratos de Venda e Entrega celebrados através da Plataforma “Bolt Food” (conforme definido abaixo). Ao inscrever-se na Plataforma “Bolt Food”, o Utilizador concorda com a aplicação e conteúdo destas Condições Gerais e é informado sobre o tratamento dos seus dados pessoais divulgados durante o registo e utilização da Plataforma “Bolt Food” nas condições estabelecidas nestas Condições gerais. O utilizador também concorda que os seus dados (incluindo contas) podem ser partilhados entre diferentes plataformas Bolt (por exemplo, como a plataforma de Transporte Individual de Passageiros - TVDE).

### **1. DEFINIÇÕES**

<b>Saldo</b>	significa o saldo da conta do utilizador na Plataforma “Bolt Food” e / ou plataforma de TVDE operada pela Bolt.
<b>Bolt</b>	Significa Bolt Operations OÜ, sociedade comercial registada com o número 14532901 e sede em Vana-Lõuna 15, Tallinn 10134, Estónia, e-mail de contato <a href="mailto:portugal-food@bolt.eu">portugal-food@bolt.eu</a> .
<b>Plataforma “Bolt Food”</b>	significa a plataforma de entrega operada pela Bolt como o serviço da sociedade da informação que funciona como um mercado que (i) permite que os Parceiros comercializem Produtos com opção de entrega e celebrem Contratos de Venda para a venda de Produtos aos Clientes, (ii) permite que os Utilizadores realizem Pedidos de Produtos diretamente ao Parceiro, celebrando Contratos de Venda na qualidade de Clientes, com a entrega dos Produtos por Estafetas e (iii) permitir que o Estafeta ofereça serviços de entrega aos Clientes para a entrega dos Produtos, celebrando Contratos de Entrega com os Clientes.
<b>Cliente</b>	significa qualquer utilizador da Plataforma “Bolt Food” que submeteu um Pedido e celebra um Contrato de venda com o Parceiro e um Contrato de entrega com o Estafeta.
<b>Estafeta</b>	significa qualquer pessoa física, empresário individual ou pessoa jurídica e, quando pertinente, seus funcionários e / ou contratados, que tenha sido registada na Plataforma “Bolt Food” como prestadora do serviço de entrega a Clientes relativamente a Produtos pedidos através da Plataforma “Bolt Food”.

<b>Taxa de entrega</b>	significa a taxa pelos serviços de entrega de um Pedido, que o Cliente paga ao Estafeta ao abrigo do Contrato ou Acordo de Entrega. A taxa de entrega é calculada de acordo com os princípios estabelecidos na Seção 6.
<b>Contrato de Entrega</b>	significa o contrato celebrado entre o Cliente e o Estafeta para a entrega dos Produtos solicitados pelo Cliente, celebrado através da Plataforma “Bolt Food”.
<b>Local de entrega</b>	significa a morada indicada no Pedido, onde o Cliente deseja receber os Produtos encomendados.
<b>Condições Gerais</b>	significa estes termos e condições aplicáveis à relação entre a Bolt e o Cliente relativamente ao uso da Plataforma “Bolt Food” pelo Cliente.
<b>Mercado</b>	significa o mercado virtual criado através da Plataforma “Bolt Food” e operado pela Bolt que permite aos Parceiros participantes comercializar os seus Produtos com os Utilizadores, para que os Utilizadores possam solicitar os Produtos e celebrar o Contrato de Vendas com o Parceiro como Clientes para comprar os Produtos e utilizar os serviços de entrega a solicitação oferecidos no mercado pelos Estafetas.
<b>Produtos</b>	significa quaisquer Produtos que o Parceiro oferece para venda por meio da Plataforma “Bolt Food”.
<b>Preço dos Produtos</b>	significa o preço líquido (juntamente com o IVA aplicável, vendas ou outros impostos aplicáveis) que o Cliente deve pagar ao Parceiro pelos Produtos encomendados.
<b>Valor mínimo do pedido</b>	significa o valor determinado pela Plataforma “Bolt Food”, que indica o preço mínimo de Produtos para o qual um pedido pode ser feito através da Plataforma “Bolt Food”.
<b>Taxa de Pedidos de Pequeno Valor</b>	significa a taxa a pagar pelo Cliente ao Estafeta, de acordo com a Seção 3.3, a fim de compensar a diferença entre o Valor Mínimo do Pedido e o Preço dos Produtos de um Pedido específico.
<b>Pedido</b>	significa o pedido de Produtos que o Cliente fez ao Parceiro.

<b>Preço do pedido</b>	significa o preço que o Utilizador deve pagar pela compra de Produtos e entrega do Pedido.
<b>Parceiro</b>	significa a operadora de qualquer restaurante ou loja com a qual a Bolt tenha celebrado um acordo e, quando pertinente, todo e qualquer estabelecimento através do qual a operadora conduz seus negócios.
<b>Contrato de Venda</b>	significa o acordo entre o Cliente e o Parceiro para a venda de Produtos de acordo com o Pedido.
<b>Utilizador</b>	significa qualquer pessoa que criou e registou uma conta de utilizador na Plataforma “Bolt Food” e usa os serviços da Plataforma “Bolt Food” por meio dessa conta de utilizador.

## 2. ENQUADRAMENTO LEGAL

- 2.1.** A Plataforma “Bolt Food” permite que o Cliente peça mercadorias de Parceiros e organize a entrega dos pedidos no local de entrega.
- 2.2.** Para a venda dos Produtos através da Plataforma “Bolt Food” é celebrado um contrato de Venda diretamente entre o Cliente e o Parceiro. Para a entrega do Pedido, o Cliente celebra um Contrato de Entrega diretamente com o Estafeta. O Contrato de Venda e o Contrato de Entrega consideram-se concluídos a partir do momento em que o Pedido é confirmado na Plataforma “Bolt Food”.
- 2.3.** Ao operar a Plataforma “Bolt Food” e o Mercado (como definido acima), a Bolt atua apenas como fornecedora do serviço da sociedade da informação e não é parte do Contrato de Vendas nem do Contrato de Entrega. A Bolt não é o fabricante ou vendedor dos Produtos ou prestador de serviços de entrega e não é responsável de forma alguma pelo cumprimento do Contrato de Venda ou do Contrato de Entrega.
- 2.4.** Ao operar a Plataforma “Bolt Food”, a Bolt atua como agente dos Parceiros, mediando a celebração dos Contratos de Venda entre os Parceiros e os Clientes. A Bolt também atua como agente dos Estafetas em relação à mediação dos Contratos de Entrega entre os Estafetas e os Clientes. Como agente, a Bolt foi autorizada por cada Parceiro e cada Estafeta a receber pagamentos dos Clientes em nome daqueles e a alocar os fundos recebidos entre os Parceiros e os Estafetas.

## 3. ENCOMENDA DE PRODUTOS ATRAVÉS DA PLATAFORMA “BOLT FOOD”

- 3.1.** O Cliente pode escolher e solicitar Produtos através da plataforma “Bolt Food”. Caso o Parceiro não possa fornecer os Produtos conforme solicitado no Pedido, o Parceiro não confirmará o Pedido na Plataforma “Bolt Food”. O Parceiro pode entrar em contato com o Cliente a fim de concordar com as alterações no Pedido, de forma que o Preço inicial

dos Produtos permaneça o mesmo. Se não for possível alcançar um acordo ou se o Cliente tiver que pagar mais ou menos pelos Produtos de substituição do que os Produtos encomendados, o Pedido será cancelado e o Cliente não será cobrado pelo Pedido ou (quando aplicável) o Preço do Pedido será devolvido ao Cliente na íntegra.

- 3.2. O Cliente tem o direito de receber Produtos que estejam de acordo com a respetiva descrição constante da Plataforma “Bolt Food” e quaisquer requisitos específicos (se acordados). Caso os Produtos contenham alimentos e em caso de dúvida sobre qualquer alergia que o Cliente possa ter a tais Produtos, o Cliente deve entrar em contato com o Parceiro para obter mais informações.
- 3.3. Se o Valor Mínimo do Pedido se aplicar e o Preço dos Produtos pedidos estiver abaixo desse Valor Mínimo do Pedido, o Cliente pode fazer o Pedido e será confirmado através da Plataforma “Bolt Food”, na condição de o Cliente compensar a diferença entre o Valor Mínimo do Pedido e o Preço das Mercadorias para esse Pedido, na forma de Taxa de Pedidos de Pequeno Valor a pagar ao Estafeta.
- 3.4. Durante a criação de uma conta de utilizador que permite o acesso à Plataforma “Bolt Food”, o número do telemóvel do utilizador é vinculado à respetiva conta de utilizador da Bolt e adicionado ao banco de dados da Bolt. Se o utilizador deixar de usar o número de telemóvel, deverá notificar a Bolt no prazo de 7 dias para que os dados da conta do utilizador sejam anónimos. Se o utilizador não notificar a Bolt sobre qualquer alteração no seu número, a operadora móvel pode atribuir o mesmo número de telefone a outra pessoa e, ao usar a Plataforma “Bolt Food”, essa nova pessoa pode ver os dados do utilizador.
- 3.5. O Cliente deve cumprir as leis aplicáveis, incluindo as exigências aplicáveis na compra de álcool, tabaco, bebidas energéticas ou quaisquer outros Produtos que requeiram verificação de idade. Caso o Cliente deseje solicitar Produtos que requeiram verificação de idade, deverá confirmar e / ou comprovar a sua idade como parte do processo de pedido. Além disso, o Estafeta que entrega o Pedido pode recusar-se a entregar os Produtos que exigem verificação de idade, se o Cliente não apresentar uma identificação com foto válida, provando ter idade suficiente para comprar legalmente os Produtos.

#### **4. ENTREGA DO PEDIDO ATRAVÉS DA PLATAFORMA “BOLT FOOD”**

- 4.1. Após a realização do Pedido, o Cliente deve providenciar o serviço de entrega pelo Estafeta através da Plataforma “Bolt Food”, a fim de obter a entrega dos Produtos no Local de Entrega solicitado (ou seja, não há opção de recolha própria). O Cliente celebrará um Contrato de Entrega com o Estafeta por meio da Plataforma “Bolt Food”.
- 4.2. O Estafeta entregará o pedido no local de entrega indicado pelo Cliente através da plataforma “Bolt Food”. O Cliente e o Estafeta podem acordar um local de entrega diferente, desde que o novo endereço seja próximo do local de entrega original (não mais do que alguns quarteirões de distância).
- 4.3. O Cliente deve estar presente no Local de Entrega pelo menos no horário estimado de entrega do Pedido indicado na Plataforma “Bolt Food”. O Cliente deve estar disponível para receber chamadas no número de telefone registado na Plataforma “Bolt Food” desde o momento em que enviar o pedido na Plataforma “Bolt Food” até o recebimento do pedido por parte do Estafeta.

- 4.4.** A Bolt, em nome do Estafeta, pode cancelar a entrega e cobrar do Cliente ou reduzir o Saldo do Cliente pelo preço total do Pedido nos seguintes casos:
- 4.4.1. o Cliente não está disponível no local de entrega até ao máximo de 10 minutos após a chegada do Estafeta;
  - 4.4.2. O número de telefone fornecido pelo Cliente não está disponível para o Estafeta durante 10 minutos; ou
  - 4.4.3. o Cliente e o Estafeta não chegam a acordo sobre um novo Local de Entrega, de acordo com a Seção 4.2 acima.
- 4.5.** Qualquer tempo de entrega ou outra estimativa de tempo comunicado ao Cliente pelo Estafeta ou pela Bolt, através da Plataforma “Bolt Food”, são apenas tempos estimados. Não há garantia de que os Produtos serão entregues na hora estimada de chegada. Os prazos de entrega dos Pedidos também podem ser afetados por fatores como trânsito, horas de ponta e condições meteorológicas.

## **5. RECLAMAÇÕES**

- 5.1.** Se o Cliente tiver alguma reclamação sobre os Produtos encomendados ou a entrega do Pedido, o Cliente deverá informar a Bolt disso por meio da Plataforma “Bolt Food” o mais rápido possível, mas o mais tardar no prazo de um mês da entrega do Pedido específico. A Bolt pode solicitar uma fotografia dos Produtos ou outra evidência ou explicação das circunstâncias relacionadas com a reclamação.
- 5.2.** Embora a Bolt não seja fabricante ou vendedora dos Produtos, prestadora dos serviços de entrega, nem responsável pelos respetivos Produtos ou Serviços, a Bolt tentará encontrar uma solução amigável e poderá reembolsar o cliente ou providenciar um crédito, em relação aos Produtos afetados ou à entrega, se a Bolt tiver motivos razoáveis para acreditar que a reclamação é justificada.
- 5.3.** O Cliente também pode enviar reclamações diretamente ao Parceiro ou ao Estafeta.

## **6. PAGAMENTOS E FATURAÇÃO**

- 6.1.** O Cliente deve pagar o Preço da Mercadoria ao Parceiro no valor indicado na Plataforma “Bolt Food”. Os preços das mercadorias na Plataforma “Bolt Food” podem ser diferentes dos preços das mercadorias no estabelecimento do Parceiro. Os preços das mercadorias na plataforma “Bolt Food” podem ser alterados de tempos em tempos antes de fazer um Pedido.
- 6.2.** O Cliente deve pagar a Taxa de entrega ao Estafeta no valor calculado pela Plataforma “Bolt Food”. A taxa de entrega será calculada levando em consideração o tempo de entrega, extensão da rota, meio de entrega e outros critérios. A taxa de entrega aplicável será indicada ao Cliente antes da confirmação do pedido. Os detalhes do cálculo da Taxa de entrega podem ser ajustados de tempos em tempos pela Plataforma “Bolt Food”, tendo em conta a situação do mercado, fornecimento e disponibilidade dos Estafetas no Mercado e outros fatores relacionados com o serviço.

- 6.3.** A Bolt tem o direito de estabelecer um Valor Mínimo do Pedido de acordo com a Seção 3.3. Nesse caso, o Cliente pagará a diferença entre o Preço do Pedido e o Valor Mínimo do Pedido ao Estafeta na forma de Taxa de Pedido de Pequeno Valor.
- 6.4.** A Bolt, agindo como um agente do Parceiro e do Estafeta, deve preparar e emitir ao Cliente recibos informativos do Preço dos Produtos em nome do Parceiro e da Taxa de entrega e (quando aplicável) da Taxa de Pedido de Pequeno Valor em nome do Estafeta, e aceitar o pagamento do Cliente pelos recibos da caixa registradora em nome do Parceiro e do Estafeta. A Bolt está autorizada a receber o Preço dos Produtos, a Taxa de Transporte e (quando aplicável) a Taxa de Pedido de Pequeno Valor do Cliente em nome do Parceiro e do Estafeta, respetivamente, e distribuir as somas de acordo com os respectivos Acordos.
- 6.5.** Todos os pagamentos são processados a partir do cartão de pagamento do Cliente ou outros métodos de pagamento ativados pelo Cliente na Plataforma “Bolt Food”, excepto para pagamentos em dinheiro. Os pagamentos são processados por meio de um processador de pagamentos que não é parte deste Acordo (terceiro). Ao confirmar a Encomenda o Cliente autoriza o pagamento com o seu cartão de pagamento ou por outro meio de pagamento elegível no valor do Preço da Encomenda, sendo o respetivo montante reservado no cartão de pagamento ou através de outro meio de pagamento. O pagamento referente ao Pedido será realizado e cobrado do cartão de pagamento do Cliente, ou usando outros métodos de pagamento, no prazo de 72h a partir da confirmação do Pedido.
- 6.6.** As obrigações de pagamento do Cliente decorrentes do Contrato de Venda e do Contrato de Entrega são consideradas cumpridas, respetivamente, em relação ao Parceiro e ao Estafeta quando o pagamento foi realizado à Bolt e cobrado do cartão de crédito do Cliente ou, conforme o caso, quando o Cliente pagou o Preço do Pedido integralmente ao Estafeta em dinheiro na entrega do Pedido. Se o Preço do Pedido não puder ser reservado no cartão de crédito do Cliente, o Pedido não será encaminhado ao Parceiro, exceto para pagamentos em dinheiro.
- 6.7.** A Bolt pode facultar uma opção ao Cliente que permitirá pagar pelo Pedido em dinheiro ao Estafeta. Nesse caso, o Cliente deverá pagar o Preço do Pedido ao Estafeta em dinheiro na entrega do Pedido no Local de Entrega solicitado. A Bolt pode, a seu próprio critério, limitar os pagamentos em dinheiro para um Cliente específico.
- 6.8.** Em caso de pagamento em dinheiro, o Estafeta deve inserir a quantia em dinheiro recebida do Cliente na Plataforma “Bolt Food”. Caso a soma não corresponda às obrigações de pagamento do Cliente decorrentes do Contrato de Venda e do Contrato de Entrega, o Saldo será automaticamente:
- 6.8.1.** reduzido o valor pago a menos pelo Pedido ou pelo Preço total do Pedido (por exemplo, no caso de o Cliente não estar presente no Local de Entrega, conforme a Seção 4.4; o Cliente se recusa a pagar; etc.);
- 6.8.2.** aumentado pelo valor pago a mais pelo Pedido.
- 6.9.** O Saldo será aplicado automaticamente após a realização de um Pedido. O Saldo não pode ser trocado por dinheiro.

- 6.10.** A Bolt, a seu exclusivo critério, pode fazer ofertas promocionais e descontos em relação ao preço dos Produtos ou à taxa de Entrega.

## **7. CANCELAMENTO E SUSPENSÃO DE USO**

- 7.1.** O Cliente não pode desistir ou cancelar um Pedido.
- 7.2.** A Bolt tem o direito de remover um Cliente da Plataforma “Bolt Food” com efeito imediato e / ou recusar ou cancelar quaisquer Pedidos, se o Cliente fizer uma utilização abusiva ou causar qualquer dano à Plataforma “Bolt Food”, se a Bolt tiver sérias razões da prática de atos fraudulentos por parte do Cliente ao utilizar a Plataforma “Bolt Food”, ou se o Cliente de outra forma deixar de cumprir com suas obrigações sob estas Condições Gerais (por exemplo, por não estar presente no Local de Devolução em várias ocasiões, conforme a Seção 4.4).
- 7.3.** O Cliente não pode usar a Plataforma “Bolt Food” para fins de branqueamento de capitais. Se o Cliente violar esta Seção 7.3, a Bolt pode suspender permanentemente o uso da Plataforma “Bolt Food” pelo Cliente.

## **8. LICENCIAMENTO, DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL E TRATAMENTO DE DADOS**

- 8.1.** Ao registrar-se na Plataforma “Bolt Food”, a Bolt concede ao utilizador uma licença revogável, não exclusiva, intransferível e não sublicenciável para usar a Plataforma “Bolt Food” com a finalidade de fazer pedidos de Produtos e providenciar a entrega dos Pedidos.
- 8.2.** Todos os direitos de propriedade intelectual relativos ao software, documentação ou informação usada ou desenvolvida por ou em nome da Bolt durante a prestação dos serviços da sociedade da informação sob estas Condições Gerais (incluindo a Plataforma “Bolt Food” e qualquer material carregado nela) pertencem à Bolt (ou, por vezes, relativamente a determinados conteúdos, ao Parceiro). O utilizador não deve copiar, modificar, adaptar, fazer engenharia reversa, descompilar ou de outra forma descobrir o código-fonte da Plataforma “Bolt Food” ou qualquer outro software usado pela Bolt ou extrair ou usar quaisquer dados na Plataforma “Bolt Food” para fins comerciais ou qualquer outro propósito que não o de encomendar Produtos. O Utilizador deverá usar a Plataforma “Bolt Food” exclusivamente para fins pessoais e não comerciais.
- 8.3.** Os princípios para o tratamento de dados pessoais dos Utilizadores e Clientes são definidos na Política de Privacidade disponível na Plataforma “Bolt Food”.
- 8.4.** A Bolt não oferece qualquer garantia em relação à qualidade da Plataforma “Bolt Food”, incluindo a ausência de defeitos aparentes ou ocultos, adequação a propósitos comuns ou particulares (especiais), e a Bolt não é obrigada a satisfazer as reclamações do utilizador em relação à qualidade da Plataforma “Bolt Food”.

## **9. RESPONSABILIDADE**

- 9.1.** O Parceiro é o único responsável por quaisquer defeitos na qualidade e quantidade dos Produtos encomendados ou por qualquer outro tipo de cumprimento defeituoso do

Contrato de Vendas e a Bolt não assume qualquer responsabilidade pelos mesmos (incluindo responsabilidade por quaisquer reações alérgicas a alimentos ou quaisquer outros problemas de saúde).

- 9.2. Os Estafetas são os únicos responsáveis pelo cumprimento do Contrato de Entrega e a Bolt não assume qualquer responsabilidade por um eventual cumprimento defeituoso.
- 9.3. Se um utilizador suspeitar que seu cartão de crédito associado à Plataforma “Bolt Food” foi roubado e / ou está a ser usado de forma fraudulenta por terceiros, o utilizador deve informar a Bolt imediatamente. Até receber tal notificação, a Bolt não será responsável por qualquer uso fraudulento do cartão de crédito do utilizador por terceiros na conta do utilizador.
- 9.4. A Plataforma “Bolt Food” é fornecida ao utilizador estritamente "como está". A Bolt não será responsável por quaisquer interrupções, erros de conexão, indisponibilidade ou falhas na Plataforma “Bolt Food”.

## 10. DIVERSOS

- 10.1. O Cliente tem o direito legal de resolver sem justa causa o Contrato de Venda, relativamente aos Produtos e de acordo com as condições da Diretiva 2011/83/EU, no prazo de 14 dias contados a partir da data do pedido. Se o Cliente quiser desistir de tais Produtos, o Cliente pode (i) usar o modelo de formulário de desistência constante do Anexo 1 ou (ii) fazer qualquer outra declaração inequívoca da decisão de desistir do pedido de tais Produtos, entrando em contato com a Bolt.
- 10.2. A Bolt reserva-se o direito de fazer alterações às Condições Gerais a qualquer momento, fazendo o *upload* das Condições Gerais revistas na Plataforma “Bolt Food” e notificando todos os utilizadores por meio do endereço de e-mail fornecido pelo Cliente durante o registo.
- 10.3. A Bolt pode alterar ou remover partes diferentes da Plataforma “Bolt Food” ou alterar a Plataforma “Bolt Food”, seus recursos e a seleção de Parceiros que participam da Plataforma “Bolt Food”, parcial ou totalmente, a qualquer momento sem aviso prévio.
- 10.4. A utilização da Plataforma “Bolt Food” e todas as relações jurídicas formadas ao abrigo da mesma serão regidas pelas leis da Estónia. O Cliente consumidor também goza da proteção das normas imperativas que seriam aplicáveis na ausência destes Termos e Condições.
- 10.5. Se o diferendo resultante destas Condições Gerais não puder ser resolvido através de mediação pré-judicial ou negociação, a disputa será finalmente resolvida no Tribunal de Harju em Tallinn, Estónia. Se o Cliente for um consumidor, a jurisdição é determinada de acordo com as normas imperativas aplicáveis aos consumidores.
- 10.6. Se o diferendo for entre o Cliente e um Parceiro que fornece serviços na Plataforma “Bolt Food”, o Cliente pode usar o sistema de reclamação interno gratuito da Bolt e, se o Cliente for um consumidor, a ferramenta de Resolução de Litígios Online disponível em <http://ec.europa.eu/odr>



**10.7.** Sempre que existir uma versão destes Termos e Condições noutra língua, a versão em inglês deverá prevalecer.

**ANEXO 1**  
**FORMULÁRIO DE DESISTÊNCIA**

To Bolt Operations OU (Vana-Lõuna 15, Tallinn 10134, Estonia; portugal-food@bolt.eu)

Venho por este meio notificar que desisto do seguinte contrato de vendas:

Pedido em: [a ser preenchido pelo Cliente]

Nome do Cliente: [a ser preenchido pelo Cliente]

Endereço do Cliente: [a ser preenchido pelo Cliente]

Assinatura do Cliente (apenas se este formulário for notificado em papel):

Data: [a ser preenchido pelo Cliente]