

Allmänna villkor för Kunders användning av Bolt Foods leveranstjänst

Dessa Allmänna villkor ska gälla för alla relationer mellan Bolt och Användaren i samband med användningen av Bolt Foods plattform (enligt definitionen nedan) samt för vissa aspekter av Försäljningsavtal och Transportavtal som ingås genom Bolt Foods plattform (enligt definitionen nedan). Genom att registrera sig på Bolt Foods plattform godkänner Användaren tillämpningen och innehållet i dessa Allmänna villkor, blir härmed informerad om den personuppgiftsbehandling som beskrivs i samband med registrering och går med på att använda Bolt Foods plattform på de villkor som anges i dessa Allmänna villkor. Du som Användare samtycker även till att dina personuppgifter (inklusive Kontosaldo) kan komma att delas mellan olika Bolt-plattformar (t.ex. med ride-hailing-plattformen).

1. DEFINITIONER

Allmänna villkor	avser dessa villkor som gäller för förhållandet mellan Bolt och Kunden i samband med Kundens användning av Bolt Foods plattform.
Användaren	avser varje person som har registrerat ett användarkonto på Bolt Food Platform och använder tjänsterna i Bolt Foods plattform via det användarkontot.
Avlämningsplats	avser den adress som anges i Beställningen, där Kunden vill ta emot den beställda Varan.
Beställning	avser den beställning av Varor som Kunden har gjort hos Partnern.
Beställningspris	avser det pris som Användaren måste betala för inköpta Varor och transport (om tillämpligt) av Beställningen.
Bolt	avser Bolt Operations OÜ, registreringsnummer 14532901, med säte i Vana-Lõuna 15, Tallinn 10134, Estland, e-postadress sweden-food@bolt.eu .

Bolt Foods plattform	avser den leveransplattform som drivs av Bolt som informationssamhällestjänst och som fungerar som en Marknadsplats som (i) gör det möjligt för Partners att marknadsföra Varor med transportalternativ och ingå Försäljningsavtal avseende försäljning av Varor till Kunder, (ii) gör det möjligt för Användarna att göra Beställningar av Varor hos Partners, ingå Försäljningsavtal som Kunder och beställa transport av Varorna av en Transportör och (iii) gör det möjligt för Transportörer att erbjuda transporttjänster till Kunder för transport av Varorna som beställs och ingå Transportavtal med Kunder.
Försäljningsavtal	avser avtalet mellan Kunden och Partnern om försäljning av Varor i enlighet med Beställningen.
Kontosaldo	Innebär Användarens kontosaldo på Bolt Foods plattform och/eller ride-hailing-plattformen som drivs av Bolt.
Kund	avser en Användare av Bolt Foods plattform som har gjort en beställning och ingår ett Försäljningsavtal med en Partner och ett Transportavtal med en Transportör (om tillämpligt).
Marknadsplats	avser den virtuella Marknadsplats som skapats genom Bolt Foods plattform och drivs av Bolt, som gör det möjligt för de deltagande Partnerna att marknadsföra sina Varor till Användare så att Användarna kan beställa Varor och ingå Försäljningsavtal med Partners som Kunder i syfte att köpa Varorna och utnyttja on-demand-transporttjänsten som erbjuds av Transportörerna på Marknadsplatsen.
Minsta beställningsvärde	avser det belopp som bestäms av Bolt Foods plattform och som anger det lägsta Varupriset för vilken en Beställning kan göras via Bolt Foods plattform.
Partner	avser varje operatör som driver restaurang- eller affärsverksamhet som Bolt har ingått ett avtal med samt, i förekommande fall, varje etablering genom vilken operatören driver sin verksamhet.
Småbeställningsavgift	avser den avgift som Kunden ska betala till Transportören i enlighet med avsnitt 3.3 för att kompensera skillnaden mellan det Minsta beställningsvärdet och Varupriset för en viss Beställning.

Transportör	avser varje fysisk person, enskild entreprenör eller juridisk person och, i förekommande fall, deras anställda och/eller leverantörer som har registrerats i Bolt Foods plattform som tillhandahållare av transporttjänsten till Kunder med avseende på Varor som beställs via Bolt Foods plattform.
Transportavgift	avser avgiften för Transporttjänsten relaterad till en Beställning, som Kunden betalar till Transportören enligt Transportavtalet. Transportavgiften beräknas i enlighet med principerna i Avsnitt 6.
Transportavtal	avser avtalet mellan Kunden och Transportören för transport av Varorna som Kunden beställer genom Bolt Foods plattform.
Varor	avser alla varor som Partners erbjuder till försäljning via Bolt Foods plattform.
Varupris	avser det nettopris (tillsammans med tillämplig mervärdesskatt eller andra skatter, i förekommande fall) som Kunden måste betala till Partnern för beställda Varor.

2. RÄTTSLIGT RAMVERK

- 2.1. Bolt Foods plattform gör det möjligt för Kunden att beställa Varor från Partners och ordna transport av Beställningen till Avlämningsplatsen.
- 2.2. För försäljning av Varor via Bolt Foods plattform ingås ett Försäljningsavtal direkt mellan Kunden och Partnern. För transport av Beställningen ingår Kunden ett Transportavtal direkt med Transportören. Försäljningsavtalet och Transportavtalet anses vara ingångna från det ögonblick då Beställningen bekräftas på Bolt Foods plattform.
- 2.3. Genom att driva Bolt Foods plattform och Marknadsplatsen agerar Bolt endast som leverantör av en informationssamhällstjänst och är varken part i Försäljningsavtalet eller Transportavtalet. Bolt är inte tillverkare eller säljare av Varor eller leverantör av transporttjänster och är inte på något sätt ansvarig för utförandet av Försäljningsavtalet eller Transportavtalet.
- 2.4. Genom att driva Bolt Foods plattform agerar Bolt som agent för Partnerna i samband med förmedling av Försäljningsavtal mellan Partnerna och Kunderna. Bolt fungerar också som agent för Transportörerna i samband med förmedling av Transportavtal mellan Transportörer och Kunder. Som agent har Bolt bemyndigats av varje Partner och varje

Transportör att ta emot betalningar från Kunderna för respektive huvudmans räkning och fördela de mottagna medlen mellan Partnerna och Transportörerna.

3. VARUBESTÄLLNINGAR VIA BOLT FOODS PLATTFORM

- 3.1.** Kunden kan välja och beställa Varor via Bolt Foods plattform. För det fall Partnern inte kan tillhandahålla Varorna på det sätt som efterfrågats i Beställningen, kommer Partnern inte att bekräfta Beställningen i Bolt Foods plattform. Partnern kan kontakta Kunden för att komma överens om ändringar i Beställningen, så att det ursprungliga Varupriset förblir detsamma. Om ingen överenskommelse nås eller om Kunden skulle behöva betala mer eller mindre för de ändrade Varorna än de beställda Varorna, avbryts Beställningen och Kunden debiteras då inte för Beställningen, alternativt, i förekommande fall, att Beställningspriset returneras till Kunden i sin helhet.
- 3.2.** Kunden har rätt att få Varor som överensstämmer med dennes beskrivning angiven i Bolt Foods plattform och eventuella specifika krav (om sådana överenskommits). Om Varorna innehåller mat och det förekommer tveksamheter gällande eventuella allergier som Kunden kan ha mot någonting i Varorna, ska Kunden kontakta Partnern för ytterligare information.
- 3.3.** Om Minsta beställningsvärde aktualiseras och Varupriset i samband med en Beställning är lägre än det Minsta beställningsvärdet kan Kunden ändå göra en Beställning som kommer bekräftas av Bolt Foods plattform förutsatt att Kunden kompenserar Transportören avseende mellanskillnaden mellan Minsta beställningsvärdet och Varupriset för Beställningen i form av en Småbeställningsavgift.
- 3.4.** Vid skapandet av ett användarkonto som ger tillgång till Bolt Foods plattform länkas Användarens mobilnummer till respektive Bolt-användarkonto och läggs till i Bolts databas. Om Användaren inte längre använder mobilnumret måste han/hon meddela Bolt inom 7 dagar så att Användarens kontodata kan anonymiseras. Om Användaren inte meddelar Bolt om någon ändring av sitt nummer kan mobiloperatören komma att skicka samma mobilnummer till en nästa person och vid användande av Bolt Foods plattform kan den nya personen se sådan Användares data.
- 3.5.** Kunden måste följa gällande lagar, innefattande kraven som ställs för köp av alkohol, tobak, energidryck och andra produkter som kräver ålderskontroll. Om Kunden önskar beställa produkter som kräver ålderskontroll, måste han/hon bekräfta och/eller bevisa sin ålder som en del av beställningsprocessen. Vidare har Transportören som transporterar Beställningen och/eller Partnern vid självhämtning av Kund rätt att vägra överlämning av de produkter som kräver ålderskontroll om Kunden inte kan uppvisa gällande fotoidentifikation som bevisar att han/hon är tillräckligt gammal för att lagligen köpa produkterna.

4. LEVERANSBESTÄLLNING VIA BOLT FOODS PLATTFORM

- 4.1.** I samband med Beställningen måste Kunden arrangera Transportörens transportservice via Bolt Foods plattform för att kunna tillse transport av Varorna till den begärda Avlämningsplatsen eller om möjligt välja ett självhämtningsalternativ. Kunden ska ingå Transportavtalet med Transportören via Bolt Foods plattform.

- 4.2.** Transportören kommer att transportera Beställningen till Avlämningsplatsen som anges av Kunden via Bolt Foods plattform. Kunden och Transportören kan komma överens om en annan Avlämningsplats, förutsatt att den nya adressen ligger nära den ursprungliga Avlämningsplatsen (högst några kvarter bort).
- 4.3.** Kunden måste vara närvarande på Avlämningsplatsen åtminstone vid den beräknade leveranstiden för Beställningen som anges på Bolt Foods plattform. Kunden måste vara tillgänglig för att ta emot samtal på det telefonnummer som skickas via Bolt Foods plattform från den tidpunkt då Beställningen på Bolt Foods plattform görs till dess Kunden mottar Beställningen från Transportören.
- 4.4.** Bolt kan, på uppdrag av en Transportör, avbryta transporten och debitera Kunden eller reducera Kundens Kontosaldo för Beställningens fulla pris i följande fall:
- 4.4.1. om Kunden inte är tillgänglig på Avlämningsplatsen inom 10 minuter efter det att Transportören ankommit;
- 4.4.2. om telefonnumret som tillhandahållits av Kunden inte kan nås av Transportören inom 10 minuter; eller
- 4.4.3. om Kunden och Transportören inte kan komma överens om en ny Avlämningsplats enligt avsnitt 4.2 ovan.
- 4.5.** Leveranstider eller andra tidsuppskattningar som meddelas Kunden av Transportören eller Bolt via Bolt Foods plattform är endast uppskattade tider. Det finns ingen garanti för att Varorna kommer levereras vid den beräknade tidpunkten. Leveranstider för Beställningar kan även påverkas av faktorer som trafikstockningar, rusningstider och väderförhållanden.
- 4.6.** För det fall Kunden väljer självhämtning av en Beställning måste Kunden anlända till Partnerns lokal enligt den indikativa upphämtningstidpunkten som anges i Bolt Foods plattform för att hämta en Beställning.

5. KLAGOMÅL

- 5.1.** Om Kunden har klagomål avseende de beställda Varorna eller transporten av Beställningen, uppmanas Kunden att informera Bolt om detta genom Bolt Foods plattform så snart som möjligt, men senast inom en månad efter leverans av den specifika Beställningen. Bolt kan komma att begära ett fotografi av Varorna eller andra bevis eller beskrivningar av omständigheterna i samband med klagomålet.
- 5.2.** Även om Bolt varken är tillverkare eller säljare av Varor, eller leverantör av transporttjänster och inte är ansvarig för respektive varor eller tjänster, kommer Bolt att försöka främja en uppgörelse och kan komma att tillhandahålla återbetalning eller Kontosaldo för de berörda Varorna eller transporten, om Bolt har rimlig anledning att tro att klagomålet är motiverat.
- 5.3.** Kunden kan också lämna in klagomål direkt till Partnern eller Transportören.

6. BETALNINGAR OCH FAKTURERING

- 6.1.** Kunden måste betala Varupriset till Partnern motsvarande det belopp som anges på Bolt Foods plattform. Varupriserna i Bolt Foods plattform kan skilja sig från Varupriserna i

Partnerns etablissemang. Varupriserna på Bolt Foods plattform kan ändras från tid till annan innan du gör en Beställning.

- 6.2.** Kunden måste betala Transportavgiften till Transportören motsvarande det belopp som anges i Bolt Foods plattform. Transportavgiften kommer att beräknas med hänsyn till transporttid, transportsträcka, transportsätt och andra kriterier. Den tillämpliga Transportavgiften kommer att anges till Kunden före bekräftelse av Beställningen. Detaljerna i beräkningen av Transportavgiften kan justeras från tid till annan av Bolt Foods plattform med hänsyn till marknadssituationen, utbudet och tillgängligheten för Transportörerna på Marknadplatsen och andra faktorer som rör tjänsten.
- 6.3.** Bolt har rätt att fastställa ett Minsta beställningsvärde i enlighet med avsnitt 3.3. I sådana fall kommer Kunden att ersätta mellanskillnaden mellan Beställningspriset och Minsta beställningsvärdet till Transportören i form av en Småbeställningsavgift.
- 6.4.** Bolt, som agerar som agent för Partnern och Transportören, ska förbereda och utfärda informationskvittona till Kunden för Varupriset för Partnerns och Transportörens räkning och, i förekommande fall Småbeställningsavgiften för Transportörens räkning, och acceptera Kundens betalning för fakturorna eller kassakvittona för Partnerns och Transportörens räkning. Bolt har rätt att ta ut Varupriset, Transportavgiften och, i förekommande fall, Småbeställningsavgiften från Kunden på uppdrag av Partnern respektive Transportören och dela ut beloppen till respektive huvudman.
- 6.5.** Alla betalningar behandlas från Kundens betalkort eller andra betalningsmetoder som aktiveras av Kunden på Bolt Foods plattform, förutom kontanta betalningar. Betalningar behandlas via en tredjeparts betaltjänstleverantör. Genom att bekräfta Beställningen godkänner Kunden betalningen med sitt betalkort eller annan berättigad betalningsmetod motsvarande Beställningsprisets belopp, och beloppet kommer då reserveras på betalkortet eller annan betalningsmetod. I samband med Beställningen kommer betalningen att utföras och debiteras från Kundens betalkort eller annan betalningsmetod inom 72 timmar från bekräftelse av Beställningen.
- 6.6.** Kundens betalningsskyldigheter enligt Försäljningsavtalet och Transportavtalet (om tillämpligt) anses vara uppfyllda gentemot Partnern respektive Transportören (om tillämpligt) när betalningen har utförts till Bolt och debiterats från Kundens betalkort eller, som ibland kan vara fallet, när Kunden har betalat Beställningspriset i fullo till Transportören i kontanter i samband med Beställningens leverans eller om Kunden har betalat Beställningspriset i fullo till Partnern vid självhämtning av Kund. Om Beställningspriset inte kan reserveras på Kundens betalkort kommer Beställningen inte att vidarebefordras till Partnern, förutom vid kontanta betalningar till Transportören vid leverans av Beställningen eller vid direktbetalning till Partnern vid självhämtning av Kund.
- 6.7.** Bolt kan komma att tillhandahålla ett alternativ för Kunden som innebär att Kunden betalar för Beställningen kontant till Transportören vid leverans av Beställningen. I sådana situationer ska Kunden betala Beställningspriset till Transportören i kontanter i samband med leverans av Beställningen till den angivna Avlämningsplatsen. Bolt får, efter eget gottfinnande, begränsa kontant betalning för en specifik Kund.

- 6.8.** Vid kontant betalning ska Transportören föra in summan av den kontanta betalningen i Bolt Foods plattform. Skulle summan inte motsvara summan som Kunden är skyldig enligt Försäljnings- och Transportavtalet ska Kontosaldot automatiskt:
- 6.8.1** minskas med den summa som fattas från Beställningens totala Beställningspris (t.ex. ifall Kunden inte närvarar vid Avlämningsplatsen i enlighet med avsnitt 4.4, Kunden vägrar betala etc.)
- 6.8.2** ökas med den summa som betalats och som överstiger Beställningspriset.
- 6.9.** Kontosaldot ska appliceras automatiskt i samband med en Beställning. Kontosaldot kan inte bytas ut mot kontanter.
- 6.10.** Bolt kan, efter eget gottfinnande, göra kampanjerbjudanden och erbjuda rabatter avseende Varupriser eller Transportavgifter.

7. AVBOKNINGAR OCH AVSTÄNGNINGAR AV ANVÄNDARE

- 7.1.** Kunden kan inte dra tillbaka eller avbryta en Beställning.
- 7.2.** Bolt har rätt att ta bort en Kund från Bolt Foods plattform med omedelbar verkan och/eller vägra eller avbryta Beställningar om Kunden missbrukar eller orsakar skada på Bolt Foods plattform, om Bolt rimligen kan misstänka bedrägliga handlingar från Kundens sida vid användande av Bolt Foods plattform, eller om Kunden på annat sätt underlåter att uppfylla sina skyldigheter enligt dessa Allmänna villkor (t.ex. genom att inte vara närvarande vid Avlämningsplatsen vid upprepade tillfällen, enligt avsnitt 4.4).
- 7.3.** Kunden ska inte använda Bolt Foods plattform i penningtvättssyfte eller för någon annan brottslig verksamhet. Om Kunden bryter mot detta avsnitt 7.3 kommer Bolt permanent stänga av Kunden från att använda Bolt Foods plattform samt meddela relevanta myndigheter.

8. LICENSERING, IMMATERIELLA RÄTTIGHETER OCH DATABEHANDLING

- 8.1.** Genom att registrera sig på Bolt Foods plattform ger Bolt Användaren en återkallelig, icke-exklusiv, icke-överförbar, icke-underlicensierbar licens att använda Bolt Foods plattform i syfte att beställa Varor och anordna transport av Beställningarna.
- 8.2.** Alla immateriella rättigheter avseende programvara, dokumentation eller information som används eller utvecklas av eller på uppdrag av Bolt under tillhandahållandet av informationssamhällestjänster enligt dessa Allmänna villkor (inkl. Bolt Foods plattform och allt material som laddas upp där) tillhör Bolt (eller, ibland, i begränsad utsträckning, Partnern). Användaren får inte kopiera, ändra, anpassa, bakåtkompiler, dekompilera eller på annat sätt utforska källkoden för Bolt Foods plattform eller någon annan programvara som används av Bolt eller extrahera eller använda data på Bolt Foods plattform för kommersiella ändamål eller något annat ändamål än att beställa Varor. Användaren ska använda Bolt Food Platform endast för sina personliga, icke-kommersiella ändamål.
- 8.3.** Principerna för behandling av Användarnas och Kundens personuppgifter finns i Integritetsspolicy som finns tillgänglig på Bolt Foods plattform.

- 8.4.** Bolt tillhandahåller inga garantier eller utfästelser om kvaliteten på Bolt Foods plattform och inte heller om frånvaron av uppenbara eller dolda defekter, lämplighet för vanliga eller särskilda (speciella) ändamål, och Bolt är inte skyldig att tillfredsställa Användarens anspråk avseende kvaliteten på Bolt Foods plattform.

9. ANSVAR

- 9.1.** Partnern är ensamt ansvarig för eventuella brister i kvaliteten och kvantiteten på de beställda Varorna eller andra brister i utförandet av Försäljningsavtalet (inklusive ansvar för eventuella allergiska reaktioner mot mat eller andra hälsoproblem) och Bolt tar inget ansvar för detta.
- 9.2.** Transportörerna är ensamt ansvariga för utförandet av Transportavtalet och Bolt tar inget ansvar för detta.
- 9.3.** Om en Användare misstänker att hans/hennes betalkort har stulits och/eller använts på ett bedrägligt sätt av en tredje part i samband med användning av Bolt Foods plattform, måste Användaren omedelbart informera Bolt om detta. Innan Bolt har mottagit ett sådant meddelande ansvarar Bolt inte för bedräglig användning av Användarens betalkort av tredje part på Användarens konto.
- 9.4.** Bolt Foods plattform tillhandahålls Användaren strikt i "befintligt skick". Bolt ansvarar inte för avbrott, anslutningsfel, otillgänglighet eller fel i Bolt Foods plattform. Vidare kan Bolt på eget gottfinnande införa och/eller avsluta befintliga funktioner i Bolt Foods plattform. Kund kommer att bli underrättad om sådana avslutningar av funktioner enligt denna punkt.

10. ÖVRIGT

- 10.1.** Kunden har en lagstadgad rätt att ångra Försäljningsavtalet i enlighet med och med avseende på de Varor som anges i direktiv 2011/83/EU inom 14 dagar från Beställningsdatumet utan att ange några skäl. Om Kunden vill ångra köp av sådana Varor kan Kunden antingen (i) använda det ångerrättsformulär som anges i Bilaga 1 eller (ii) göra något annat entydigt uttalande som anger beslutet att ångra köp av sådana Varor genom att kontakta Bolt.
- 10.2.** Bolt förbehåller sig rätten att när som helst göra ändringar i de Allmänna villkoren genom att ladda upp de reviderade Allmänna villkoren på Bolt Foods plattform och meddela alla Användare om detta via den e-postadress som tillhandahålls av Kunderna under registreringen.
- 10.3.** Bolt kan ändra eller ta bort olika delar av Bolt Foods plattform eller ändra Bolt Foods plattform, dess funktioner och valet av Partners som deltar i Bolt Foods plattform helt eller delvis när som helst utan förvarning.
- 10.4.** Användningen av Bolt Foods plattform och alla juridiska relationer som bildas därunder kommer att regleras av estländsk lag. En Kund som är konsument åtnjuter också skydd av de tvingande lagbestämmelser som skulle vara tillämpliga i avsaknad av detta villkor.
- 10.5.** Om en tvist till följd av dessa Allmänna villkor inte kan lösas genom förhandlingar, kommer tvisten slutligen att lösas i Harju County Court i Tallinn, Estland. Om Kunden är en

konsument avgörs jurisdiktion i enlighet med de tvingande bestämmelser som gäller för konsumenter.

- 10.6.** Om det uppstår en tvist mellan Kunden och en Partner som tillhandahåller tjänster på Bolt Foods plattform, kan Kunden använda Bolts kostnadsfria interna klagomålssystem och, om Kunden är en konsument, onlinetvistslösningsverktyget som finns på <http://ec.europa.eu/odr>.
- 10.7.** Om versioner av dessa Allmänna villkor finns på något annat språk ska den engelska versionen äga företräde i händelse av konflikt versionerna emellan.

BILAGA 1
FORMULÄR FÖR ÅNGERRÄTT

Till Bolt Operations OÜ (Vana-Lõuna 15, Tallinn 10134, Estonia; sweden-food@bolt.eu)

Härmed meddelar jag att jag återkallar följande Försäljningsavtal:

Beställt den: [att fyllas i av Kund]

Kundens namn: [att fyllas i av Kund]

Kundens adress: [att fyllas i av Kund]

Kundens signatur (bara om formuläret skickas in på papper):

Datum: [att fyllas i av Kund]