

Condiții generale privind serviciul de livrare Bolt Food pentru Curieri

Prezentele Condiții generale se aplică tuturor relațiilor dintre Bolt și Curier pe durata utilizării Platformei Bolt Food, conform definiției de mai jos. Prin înregistrarea pe Platforma Bolt Food, Curierul este de acord cu aplicarea și conținutul prezentelor Condiții generale și este informat cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal ale Curierului divulgate pe durata înregistrării și utilizării Platformei Bolt Food în condițiile prevăzute în prezentele Condiții generale și în Politica de confidențialitate.

1. DEFINIȚII

Cost efectiv al livrării	înseamnă costul total efectiv al fiecărei livrări care trebuie rambursat Curierului. Valoarea totală a Costului efectiv al livrării este calculată în conformitate cu punctul 7.1 de mai jos.
Comision de agenție	înseamnă comisionul datorat companiei Bolt de către Curier în conformitate cu punctul 7.5 de mai jos pentru furnizarea serviciilor de agenție către Curier.
Sold	Soldul contului Curierului pe Platforma Bolt Food calculat în conformitate cu punctele 8 de mai jos.
Bolt	înseamnă Bolt Operations OÜ, număr de înregistrare 14532901, adresa Vana-Lõuna 15, Tallinn 10134, Estonia, adresa e-mail romania-food@bolt.eu .
Platforma Bolt Food	înseamnă platforma de livrare operată de Bolt ca serviciu al societății informaționale care (i) permite Partenerului să comercializeze Bunuri cu opțiune de livrare către Utilizatori și să încheie Contracte de vânzare pentru vânzarea Bunurilor către Clienți, (ii) permite Utilizatorilor să plaseze Comenzi de Bunuri la Partener, să încheie Contracte de vânzare în calitate de Clienți și să organizeze livrarea Bunurilor prin Curier și (iii) permite Curierului să ofere servicii de livrare către Clienți pentru livrarea Comenzilor.
Client	înseamnă orice Utilizator al Platformei Bolt Food care a plasat o Comandă și încheie un Contract de vânzare cu Partenerul și un Contract de livrare cu Curierul.
Informații confidențiale	înseamnă know-how, secrete comerciale și alte informații de natură confidențială (inclusiv, dar fără a se limita la toate informațiile tehnice, industriale și comerciale brevetate, datele și tehnicile clienților și furnizorilor indiferent de forma în care sunt deținute, precum și orice informații privind: (i) activitatea comercială; și (ii) conținutul Condițiilor generale.

Curier	înseamnă orice persoană fizică, antreprenor independent sau persoană juridică și, unde este relevant, angajații și/sau contractorii acesteia, care s-au înregistrat pe Platforma Bolt Food în calitate de furnizori ai serviciilor de livrare către Client cu privire la Bunurile comandate prin intermediul Platformei Bolt Food.
Taxa de curierat	înseamnă taxa pentru serviciile de livrare aferentă unei Comenzi, pe care Clientul o plătește Curierului în baza Contractului de livrare. Taxa de curierat se calculează în conformitate cu principiile prevăzute la punctul 7.
Contract de livrare	înseamnă contractul dintre Client și Curier pentru livrarea Comenzii, încheiat prin intermediul Platformei Bolt Food.
Punct de livrare	înseamnă adresa indicată în Comandă, la care Clientul dorește să primească Bunurile comandate.
Condiții generale	înseamnă prezentele condiții aplicabile relației dintre Bolt și Curieri în legătură cu utilizarea Platformei Bolt Food de către Curieri.
Bunuri	înseamnă orice bunuri pe care Partenerul le vinde prin intermediul Platformei Bolt Food.
Piață	înseamnă regimul de organizare și funcțiile Platformei Bolt Food care facilitează utilizarea serviciilor de livrare la cerere furnizate de Curieri.
Taxe de piață	înseamnă taxele datorate Curierilor în conformitate cu punctul 7.4.
Valoarea comenzii minime	înseamnă valoarea stabilită de Platforma Bolt Food care indică Prețul bunurilor minim pentru care poate fi plasată o Comandă prin intermediul Platformei Bolt Food.
Taxa pe comandă de mică valoare	înseamnă taxa datorată de Client Curierului în conformitate cu punctul 7.3 pentru a compensa diferența dintre Valoarea comenzii minime și Prețul bunurilor în cazul unei anumite Comenzi .
Comandă	înseamnă comanda de Bunuri pe care Clientul a plasat-o la Partener.

Partener	înseamnă operatorul oricărui restaurant sau magazin cu care Bolt a încheiat un contract și, unde este cazul, fiecare unitate prin intermediul căreia operatorul își desfășoară activitatea.
Solicitare	înseamnă un semnal trimis către unul sau mai mulți Curieri, cu indicarea orei și punctului de preluare a Comenzii.
Utilizator	înseamnă orice persoană care a înregistrat un cont de utilizator pe Platforma Bolt Food și utilizează serviciile Platformei Bolt Food prin contul de utilizator respectiv.

2. CADRU LEGAL

- 2.1. Platforma Bolt Food permite Clientului să comande Bunuri de la Parteneri și să organizeze livrarea Comenzilor la Punctul de livrare.
- 2.2. În vederea livrării Comenzii, Clientul încheie un Contract de livrare direct cu Curierul. Contractul de livrare este considerat încheiat începând cu momentul în care Curierul a acceptat Solicitarea prin intermediul Platformei Bolt Food.
- 2.3. Prin operarea Platformei Bolt Food, Bolt acționează exclusiv ca furnizor al serviciului societății informaționale și nu este parte contractantă a Contractului de livrare. Curierul nu este angajat de Bolt și nu acționează în calitate de subcontractor al Bolt, ci furnizează serviciul de livrare către Client în calitate de contractor independent.
- 2.4. Prin operarea Platformei Bolt Food, Bolt acționează ca agent al Curierilor în legătură cu medierea Contractelor de livrare dintre Curieri și Clienți. În calitate de agent, Bolt a fost autorizat de fiecare Curier drept responsabil să primească anumite plăți de la Clienți și Parteneri în numele și/sau în beneficiul Curierilor și să aloce fondurile primite între Curieri în conformitate cu prezentele Condiții generale.

3. MIJLOACE DE LIVRARE

- 3.1. Curierii pot alege mijloacele de furnizare a serviciului de livrare la propria discreție.
- 3.2. Curierul este singurul responsabil de respectarea tuturor legilor și regulamentelor relevante privind operarea și exploatarea mijloacelor de transport alese (de exemplu, licențe, asigurări etc).

4. FURNIZAREA SERVICIILOR ÎN PLATFORMA BOLT FOOD PRIN CURIER

- 4.1. După primirea detaliilor despre cont de la Bolt, Curierul poate începe să utilizeze Platforma Bolt Food pe telefonul inteligent sau pe tableta Curierului. Bolt nu oferă dispozitive sau o conexiune internet suficientă pentru utilizarea Platformei Bolt Food. Bolt nu este răspunzătoare de funcționarea eficientă a Platformei Bolt Food pe niciun dispozitiv.

- 4.2. Curierul garantează că pe parcursul furnizării serviciului de livrare, respectă toate legile și regulamentele relevante aplicabile furnizării serviciului de livrare către Client și toate cerințele prevăzute la Anexa 2 (Cerințe privind furnizarea serviciului de livrare).
- 4.3. Instrucțiunile și liniile directoare detaliate privind utilizarea Platformei Bolt Food sunt prevăzute la Anexa 3 (Instrucțiuni de utilizare a Platformei Bolt Food). Curierul nu poate utiliza Platforma Bolt Food în scopuri sau într-o manieră care nu sunt conforme cu Condițiile generale și nu poate eluda sistemul în niciun alt mod.
- 4.4. Curierul poate furniza serviciul de livrare în toată perioada în care este înregistrat pe Platforma Bolt Food. Curierul este încurajat să poarte îmbrăcăminte cu logoul Bolt, în cazul în care Curierul a ales să o achiziționeze, în orice moment, luând în considerare limitările de mai jos. Pentru furnizarea serviciului de livrare al Bunurilor care conțin alimente, Curierul poate utiliza sacoșa frigorifică furnizată de Bolt sau o sacoșă frigorifică personală. Pe durata furnizării serviciului de livrare prin intermediul Platformei Bolt Food, Curierului îi este interzisă utilizarea oricăror haine, accesorii sau echipamente care afișează sau includ logouri sau mărci ale unei platforme de livrare concurente. În orice situație, Curierul nu poate utiliza haine, accesorii sau echipamente cu logourile sau marca Bolt împreună cu orice haine, accesorii sau echipamente care poartă logourile sau marca unei platforme de livrare concurente.
- 4.5. Curierul poate alege momentul și durata furnizării serviciului de livrare pe Platforma Bolt Food la propria discreție. Fără a aduce atingere celor de mai sus, Curierul trebuie să finalizeze livrarea oricărei Comenzi acceptate înainte de a întrerupe livrarea serviciilor.
- 4.6. Curierul se va asigura și va fi responsabil ca el și, dacă este cazul, angajații și/sau contractorii săi să respecte cerințele privind furnizarea serviciului de livrare, așa cum sunt prevăzute la Anexa 2 a prezentelor Condiții generale. Toate taxele încasate pentru livrările efectuate de angajații și/sau contractorii Curierului vor fi creditate în contul bancar al Curierului care va distribui taxele conform celor convenite cu angajatul și/sau contractorul.
- 4.7. Clientul poate oferi feedback și poate face reclamații privind serviciul de livrare prin intermediul Platformei Bolt Food. Bolt se va ocupa de reclamații la propria discreție, va investiga reclamația (dacă este necesar) și va decide cum va acționa în vederea soluționării reclamațiilor. În cazul în care Curierul și-a încălcat flagrant obligațiile sau dacă a primit o serie de reclamații, Bolt are dreptul de a suspenda temporar sau permanent dreptul Curierului de a utiliza Platforma Bolt Food.
- 4.8. Bolt are dreptul de a schimba, modifica sau întrerupe, temporar sau permanent, furnizarea serviciului de societate informațională prin intermediul Platformei Bolt Food în orice moment.

5. PRELUAREA COMENZII

- 5.1. Curierul trebuie să preia Comanda acceptată la ora și din locul indicat pe Platforma Bolt Food.
- 5.2. În cazul în care Bunurile conțin alimente, Curierul trebuie să plaseze alimentele, care au fost deja ambalate de către Partener, în sacoșa frigorifică fără a adăuga sau elimina ambalaje.

6. LIVRAREA COMENZII

- 6.1. Curierul poate alege ruta de livrare la propria discreție, cu condiția de a livra Comanda la adresa indicată pe Platforma Bolt Food cât mai curând posibil în mod rezonabil, luând în considerare traficul și condițiile meteo. Platforma Bolt Food calculează o rută propusă și un timp de livrare estimat pentru fiecare livrare a Comenzii, acestea neavând un caracter obligatoriu pentru Curier.
- 6.2. Curierul nu poate deschide ambalajul Partenerului și trebuie să livreze Bunurile așa cum au fost ele pregătite de Partener. Curierul nu are voie să schimbe, modifice, adauge, înlătore sau interveni în niciun fel asupra Bunurilor.
- 6.3. Curierul trebuie să predea Comanda Clientului la Punctul de livrare indicat pe Platforma Bolt Food. Instrucțiunile detaliate pentru cazurile în care Curierul nu reușește să livreze Comanda la Punctul de livrare sunt prevăzute la Anexa 3 (Instrucțiuni de utilizare a Platformei Bolt Food).
- 6.4. În cazul în care Comanda conține alcool, tutun, băuturi energizante sau orice alte produse care necesită verificarea vârstei conform legilor aplicabile, Curierul trebuie să verifice dacă Clientul are vârsta necesară pentru a achiziționa în mod legal produsele prin verificarea unui act de identitate valabil cu fotografia Clientului înainte de a preda produsele (dacă este cazul). Dacă Clientul nu are vârsta necesară sau nu prezintă un act de identitate valabil cu fotografia sa, Curierul nu poate preda produsele.
- 6.5. În cazul în care livrarea de alcool este interzisă într-un anumit interval orar, Curierului îi revine responsabilitatea de a preda alcoolul Clientului numai în intervalele orare în care este permis acest lucru conform legilor aplicabile.

7. TAXE ȘI COMISIOANE

- 7.1. Pentru fiecare livrare Curierul va primi Costul efectiv al livrării, care este calculat de Platforma Bolt Food în conformitate cu principiile de stabilire dinamică a prețurilor, luând în considerare distanța și timpul de livrare, situația traficului, condițiile meteo, numărul de curieri disponibil pe Piață și alți factori.
- 7.2. Curierul acționează ca un contractor independent pentru Client și, ca parte a Costului efectiv al livrării, Curierul are dreptul la o Taxă de curierat datorată de Client pentru serviciul de livrare prestat în baza Contractului de livrare. Taxa de curierat este calculată de Aplicația Bolt Food pentru fiecare livrare.
- 7.3. Dacă o Comandă este supusă Valorii comenzii minime, Clientul va achita Curierului Taxa pe comandă de mică valoare.
- 7.4. Bolt se va asigura că diferența dintre Costul efectiv al livrării și valoarea agregată a Taxei de curierat și (unde este cazul) a Taxei pe comanda de mică valoare va fi compensată Curierului sub forma Taxelor de piață fie prin (i) plata Taxelor de piață către Curier, fie (ii) prin încasarea Taxelor de piață de la Parteneri în numele Curierilor și transmiterea Taxelor de piață către Curieri.

- 7.5. Dacă Taxa de curierat cumulată cu Taxa pe comanda de mică valoare (unde este cazul) depășește Costul efectiv al livrării, Bolt are dreptul de a percepe de la Curier Comisionul de agenție cu o valoare egală cu cea cu care suma dintre Taxa de curierat și (unde este cazul) și Taxa pe comanda de mică valoare depășește Costul efectiv al livrării.
- 7.6. Detaliile calculării Costului efectiv al livrării vor fi ajustate ocazional de Bolt luând în considerare numărul de comenzi, situația de pe piață, condițiile meteo, oferta, disponibilitatea Curierilor pe Piață și alți factori legați de serviciul de livrare.
- 7.7. Bolt poate institui o taxă de marketing datorată Curierilor pentru participarea la comercializarea mărcii Bolt.
- 7.8. Bolt are dreptul de a institui alte taxe aplicabile Curierului prin actualizarea prezentelor Condiții generale și notificarea Curierului în acest sens prin intermediul Platformei Bolt Food.

8. PLĂȚI ȘI FACTURARE

- 8.1. Bolt, acționând în calitate de agent al Curierului, elaborează și emite către Client factura/facturile pentru Taxa de curierat și (unde este cazul) pentru Taxa pe comanda de mică valoare în numele Curierului și acceptă plata Clientului pentru factură/facturi în numele Curierului, cu excepția plăților în numerar. Obligația de plată a Clientului ce decurge din Contractul de livrare este considerată drept îndeplinită în momentul în care plata este creditată în contul bancar al companiei Bolt sau, după caz, în momentul în care Clientul a plătit Taxa de curierat și (unde este cazul) Taxa pe comandă de mică valoare integral Curierului în numerar la livrarea Comenzii.
- 8.2. Bolt, în calitate de agent al Curierului, elaborează și emite către Bolt (sau către Parteneri, dacă plățile Taxelor de piață sunt încasate de la Operatorii de restaurante) factura pentru Taxele de piață în numele Curierilor.
- 8.3. Bolt se angajează să transmită toate plățile de Taxe de curierat și (unde este cazul) Taxe pe comanda de mică valoare de la Client în contul bancar al Curierului care a fost furnizat companiei Bolt de către Curier, cu excepția plăților în numerar (cu excepția cazului în care Clientul nu plătește Curierului Taxa de curierat și (unde este cazul) Taxa pe comanda de mică valoare). Nu se vor efectua plăți în cazul în care suma datorată Curierilor pentru perioada de referință nu atinge pragul de plată minim stabilit de Bolt sau în cazul în care Soldul este negativ după perioada de referință. În situația în care Curierul trebuie să achite Comisionul de agenție către Bolt în conformitate cu punctul 7.5 din prezentele Condiții generale, Bolt elaborează și emite o factură cu TVA către Curier pentru Comisionul de agenție (dacă este necesar) și va deduce Comisionul de agenție din plata efectuată către Curier.
- 8.4. Facturarea și plățile dintre Bolt și Curier se vor face după fiecare perioadă de referință. Perioada de referință este de o săptămână.
- 8.5. Bolt poate facilita o opțiune pentru Client care îi permite Clientului să plătească numerar pentru Comandă Curierului. Curierul trebuie să introducă suma în numerar primită de la Client în Platforma Bolt Food. Într-un astfel de caz, Soldul curierului scade cu o sumă echivalentă cu suma în numerar primită de la Client.

- 8.6. Platforma Bolt Food poate solicita Curierului să plătească în numerar Prețul bunurilor către Partener din Soldul Curierului la preluarea Comenzii. Într-un astfel de caz, Soldul Curierului crește cu o sumă echivalentă cu suma în numerar plătită Partenerului.
- 8.7. De asemenea, Soldul Curierului crește cu o sumă echivalentă cu valoarea Taxei de curierat și (unde este cazul) a Taxei pe comandă de mică valoare în cazul în care plata pentru Comandă este procesată de pe cardul de plată al Clientului sau prin alte metode de plată (inclusiv în cazul plății în numerar) activate de Client pe Platforma Bolt Food.
- 8.8. Bolt poate, la propria discreție, limita distribuirea Curierilor la Comenzile pentru care Clientul va plăti în numerar. De asemenea, Bolt poate, la propria discreție, să solicite Curierului să facă un depozit la Bolt pentru a permite efectuarea plăților în numerar către Curier.
- 8.9. Orice sumă restantă datorată către Bolt (adică Sold negativ) ar trebui să fie plătită de Curier către Bolt în cel mult 7 zile de la momentul în care devine inactiv pe Platforma Bolt Food.
- 8.10. În cazul în care Curierul nu efectuează plata conform punctului 8.9 până la scadență, are obligația de a plăti o dobândă de 0,5% pe zi din suma totală restantă. Curierul are obligația de a compensa compania Bolt pentru toate cheltuielile rezonabile (inclusiv cele percepute de orice agenție de recuperare a datoriilor) împreună cu toate costurile administrative, legale și altele suferite în legătură cu recuperarea oricăror plăți restante. Taxa minimă de compensare pentru astfel de costuri este de 10 euro.
- 8.11. Bolt are dreptul de a transmite și publica datele cu caracter personal al Curierului (dacă este cazul) și fapta, suma și alte informații relevante privind datoriile Curierului în baza prezentului contract către agențiile de recuperare a datoriilor și alți furnizori de servicii de administrare a datoriilor, inclusiv către Creditinfo Eesti (www.creditinfo.ee), pentru recuperarea datoriilor și/sau publicarea, prelucrarea și gestionarea datelor în bazele de date ale debitorilor, precum și pentru publicarea datelor despre datorie în scopul luării deciziilor de creditare.

9. SUSPENDAREA UTILIZĂRII ȘI REZILIERE

- 9.1. În cazul în care Curierul încalcă oricare dintre obligațiile prevăzute în prezentele Condiții generale, Bolt are dreptul de a suspenda utilizarea de către Curier a Platformei Bolt Food fără nicio obligație de a compensa pierderea de profit.
- 9.2. Curierul are dreptul ordinar de a rezilia prezentul contract în baza unui preaviz de cel puțin 15 zile. Bolt are dreptul de a rezilia prezentul contract în baza unui preaviz de cel puțin 30 de zile.
- 9.3. Bolt are dreptul de a rezilia prezentul acord fără preaviz în cazul în care Curierul încalcă în mod repetat sau nu respectă cerințele prevăzute în prezentele Condiții generale și în orice Anexă. În plus, Bolt are dreptul de a rezilia prezentul contract dacă furnizarea serviciului de societate informațională în baza prezentului acord este interzisă conform legislației aplicabile sau dacă intervine un motiv imperativ conform legislației aplicabile privind rezilierea prezentului contract.
- 9.4. Încetarea prezentului acord nu va afecta:

- 9.4.1. drepturile acumulate ale oricărei părți, inclusiv orice drept de a primi plăți datorate dar neachitate înainte de reziliere; sau
 - 9.4.2. obligațiile care trebuie în mod expres să supraviețuiască rezilierii.
- 9.5. În cazul în care contul Curierului este eliminat din Platforma Bolt Food, Curierul se obligă să returneze companiei Bolt sacoșa frigorifică oferită de Bolt în termen de 3 zile lucrătoare de la data rezilierii. Dacă sacoșa frigorifică nu este returnată corespunzător sau în bune condiții, Bolt are dreptul de a păstra depozitul perceput Curierului pentru sacoșa frigorifică.

10. LICENȚE, DREPTURI DE PROPRIETATE INTELECTUALĂ ȘI PRELUCRAREA DATELOR

- 10.1. Bolt acordă Curierului o licență revocabilă, neexclusivă, netransferabilă, ne-sublicențabilă pentru utilizarea Platformei Bolt Food în scopul furnizării serviciului de livrare.
- 10.2. Toate drepturile de proprietate intelectuală privind software-ul, documentația sau informațiile utilizate sau dezvoltate de către sau în numele Bolt pe durata furnizării serviciilor de tehnologie informațională în baza prezentelor Condiții generale (inclusiv, dar fără a se limita la Platforma Bolt Food și Informațiile confidențiale), precum și toate datele și statisticile despre livrările efectuate prin intermediul Platformei Bolt Food aparțin companiei Bolt. Curierul nu are dreptul de a copia, modifica, adapta, proiecta invers, distribui, decompila sau dezvălui în alt mod codul sursă al Platformei Bolt Food sau al oricărui alt software utilizat de Bolt. Bolt va păstra datele și statisticile despre Livrări pentru fiecare perioadă de referință timp de un an de la încheierea perioadei de referință în cauză.
- 10.3. Curierul nu va utiliza Platforma Bolt Food în scopuri neautorizate sau nelegale ori afecta sau urmări să afecteze funcționarea adecvată a Platformei Bolt Food.
- 10.4. Curierul va prelucra datele Clienților în conformitate cu Anexa 1 la prezentele Condiții generale (Acordul privind prelucrarea datelor). Termenii și condițiile pentru prelucrarea datelor cu caracter personal ale Curierilor, persoane fizice, sunt stabilite în Politica de confidențialitate.

11. CONFIDENȚIALITATE

- 11.1. Pe durata desfășurării relațiilor de agenție și pe o perioadă de cinci ani de la expirarea sau încetarea contractului, Bolt și Curierul au obligația de a nu divulga și de a păstra confidențialitatea tuturor Informațiilor confidențiale ale celeilalte părți.
- 11.2. Informațiile confidențiale ale celeilalte părți pot fi divulgate terților numai în baza unui preaviz transmis în scris celeilalte părți. Fără a aduce atingere celor de mai sus, Informațiile confidențiale pot fi divulgate împuterniciților, auditorilor, contabililor, consultanților și subcontractorilor părții cu condiția ca astfel de persoane să își îndeplinească obligațiile ce le revin în legătură cu Contractul și să respecte clauza de confidențialitate.

12. REGULI DE COMBATERE A SPĂLĂRII BANILOR

- 12.1. Curierul trebuie să respecte cerințele oricăror legi și regulamente privind combaterea spălării banilor și nu poate utiliza Platforma Bolt Food în scopul spălării banilor. Curierul declară că nu este supus niciunei sancțiuni internaționale, legi, decrete, ordonanțe, ordine, cereri, solicitări, reguli sau cerințe anti-terorism sau similare.

- 12.2. Bolt are dreptul de a evalua în ce măsură Curierul respectă regulile privind combaterea spălării banilor și/sau de a suspenda dreptul Curierului de a utiliza Platforma Bolt Food fără preaviz, în scopul detectării fraudei sau a oricăror încălcări în acest sens.
- 12.3. Curierul trebuie să notifice compania Bolt de îndată cu privire la orice circumstanțe care pot avea legătură cu încălcarea prezentului punct 12.

13. RĂSPUNDERE

- 13.1. Curierul este singurul răspunzător pentru executarea Contractului de livrare și pentru orice revendicări transmise în legătură cu Contractul de livrare. Bolt nu este răspunzător pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a Contractului de livrare și nu își asumă nicio răspundere pentru încălcări ale normelor de trafic sau accidente rutiere suferite pe durata executării Contractului de livrare.
- 13.2. Curierul se va conforma și, dacă este relevant, se va asigura că angajații și/sau contractorii săi se conformează cerințelor din prezentele Condiții generale și sunt de acord să acționeze în conformitate cu condițiile și obligații din acestea și din orice acorduri ulterioare încheiate cu Bolt. Curierul și angajații și/sau contractorii săi rămân răspunzători în solidar pentru orice încălcare ce decurge din comportamentul unui astfel de angajat și/sau contractor.
- 13.3. Bolt este răspunzător pentru daune sau pierderi de profit pe care Curierul le poate suporta numai în cazuri de încălcări intenționate sau din neglijență gravă ale prezentelor Condiții generale de către Bolt.
- 13.4. Curierul va despăgubi, apăra și exonera Bolt pentru și împotriva oricăror revendicări, procese în instanță, acțiuni sau proceduri administrative, solicitări, pierderi, daune, costuri și cheltuieli de orice natură, inclusiv onorarii avocațiale și cheltuieli cu privire la sau decurgând din furnizarea serviciilor de livrare de către Curier în baza prezentelor Condiții generale.
- 13.5. Dacă Clientul depune o plângere din cauza încălcării Contractului de livrare, Curierul va exonera Bolt de orice răspundere privind plângerea în cauză.

14. DIVERSE

- 14.1. Cerințele și garanțiile suplimentare prevăzute în Regulamentul (UE) 2019/1150 (Regulament) se aplică în cazul în care rezilierea Contractului sau blocarea accesului la Platforma Bolt Food afectează drepturile Curierului care utilizează Platforma Bolt Food pentru furnizarea serviciilor de livrare în statul membru al Uniunii Europene sau al Spațiului Economic European (stat membru).
- 14.2. Curierul menționat la punctul 14.1 (Utilizator profesional prezent în statul membru) are dreptul de a contesta rezilierea Contractului, blocarea și alte presupuse neconformități ale companiei Bolt cu Regulamentul, în conformitate cu Regulile sistemului intern de gestionare a reclamațiilor pentru Utilizatori profesionali ai Bolt disponibil la adresa <https://bolt.eu/en/legal/>.
- 14.3. Dacă există versiuni ale prezentelor Condiții generale în alte limbi străine, versiunea în limba engleză prevalează.

- 14.4. Bolt își rezervă dreptul de a actualiza Condițiile generale în orice moment, prin notificarea Curierului în acest sens fie prin Platforma Bolt Food, fie la adresa de e-mail furnizată către Bolt cu cel puțin 15 zile în avans.
- 14.5. Curierul nu poate cesiona drepturile și obligațiile ce îi revin în baza prezentelor Condiții generale nici integral, nici parțial.
- 14.6. Prezentele Condiții generale și orice drepturi sau obligații ce decurg din sau în legătură cu Contractul de livrare sunt reglementate de dreptul material al Republicii Estonia. Dacă litigiul în cauză ce decurge din prezentele Condiții generale sau din Contractul de livrare nu poate fi soluționat prin negocieri, litigiul va fi soluționat prin hotărâre definitivă de către Instanța regională Harju din Talin, Estonia.

ANEXA 1
ACORD PRIVIND PRELUCRAREA DATELOR

Prezentul Acord privind prelucrarea datelor este parte integrantă a Contractului și se aplică tuturor relațiilor create între Bolt și Curier pe parcursul utilizării Platformei Bolt Food și se referă la prelucrarea datelor cu caracter personal.

PARTEA 1

Informații generale:

- A.** Pe parcursul executării Contractului de livrare și al utilizării Platformei Bolt Food, Bolt și Curierul își comunică reciproc date cu caracter personal în calitate de operatori de date separați.
- B.** În caz de conflict între Contractul de livrare și Acordul privind prelucrarea datelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal, Acordul privind prelucrarea datelor prevalează.

1. DISPOZIȚII GENERALE ȘI DEFINIȚII

- 1.1. Termenii utilizați în prezentul Acord privind prelucrarea datelor sunt utilizați cu înțelesul atribuit lor în Contract sau cu înțelesul atribuit lor în Articolul 4 din Regulamentul general privind protecția datelor (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului (denumit în continuare **GDPR**). Termenul „**persoană vizată**” înseamnă persoana fizică identificată sau identificabilă care utilizează Platforma Bolt Food și la care se referă datele cu caracter personal comunicate.
- 1.2. În sensul GDPR, Bolt și Curierul sunt ambii operatori de date cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal efectuată de fiecare în scopul respectiv.

2. OBLIGAȚII GENERALE ALE CURIERULUI

- 2.1. Curierul prelucrează date cu caracter personal numai în conformitate cu legislația aplicabilă, termenii și condițiile din Contract și cu termenii și condițiile din prezentul Acord privind prelucrarea datelor personale.
- 2.2. Curierul nu prelucrează date cu caracter personal din afara Spațiului Economic European.
- 2.3. Curierul este de acord să prelucreze date cu caracter personal primite de la Bolt numai în conformitate cu principiile de prelucrare a datelor descrise în Partea 2 din prezentul Acord și numai în scopurile descrise în Partea 3 din prezentul Acord, cu excepția cazului în care persoana vizată a autorizat separat Curierul să efectueze prelucrări ulterioare. Pentru evitarea oricărei ambiguități, Curierul nu poate utiliza datele cu caracter personal ale persoanei vizate în scopuri de marketing, cu excepția cazului în care persoana vizată a declarat altfel în mod expres.
- 2.4. Curierul va asigura confidențialitatea deplină a datelor cu caracter personal primite de la Bolt. Curierul se va asigura că accesul la datele cu caracter personal primite de la Bolt este acordat numai acelor reprezentanți ai Curierului care au nevoie de acesta strict în legătură cu îndeplinirea obligațiilor lor și că toți acești reprezentanți respectă obligația de confidențialitate.
- 2.5. Curierul va garanta securitatea datelor cu caracter personal în scopul protejării datelor cu caracter personal de prelucrarea, divulgarea sau distrugerea accidentală sau neautorizată. Curierul se va asigura, *inter alia*, că nu se efectuează copii fizice sau de alt fel după datele furnizate Curierului prin Platforma Bolt Food.

- 2.6. La încetarea Contractului, Curierul va șterge sau distruge toate datele cu caracter personal primite de la Bolt, inclusiv toate exemplarele (de rezervă) ale datelor cu caracter personal aflate în posesia Curierului care sunt primite de la Bolt, cu excepția cazului în care legile impun altfel sau persoana vizată a autorizat Curierul să efectueze prelucrări ulterioare și să păstreze datele cu caracter personal.
- 2.7. În cazul în care Curierul utilizează (sub)operatori, Curierul își asumă pe deplin răspunderea pentru acțiunile (sub)operatorilor.
- 2.8. Bolt are dreptul de a verifica în orice moment modul în care Curierul îndeplinește Acordul privind prelucrarea datelor.

3. DREPTURILE PERSOANELOR VIZATE

- 3.1. Ambele Părți au obligația de a se asigura că procedurile de prelucrare a datelor cu caracter personal derulate de fiecare dintre ele sunt legale.
- 3.2. Curierul garantează că pe parcursul prelucrării datelor cu caracter personal, toate drepturile persoanelor vizate conform GDPR sunt garantate persoanelor vizate, inclusiv dar fără a se limita la următoarele drepturi:
 - 3.2.1. dreptul de acces conform articolului 15 din GDPR,
 - 3.2.2. dreptul de rectificare conform articolului 16 din GDPR,
 - 3.2.3. dreptul la ștergere („dreptul de a fi uitat”) conform articolului 17 din GDPR,
 - 3.2.4. dreptul la restricționarea prelucrării conform articolului 18 din GDPR;
 - 3.2.5. și dreptul la portabilitatea datelor conform articolului 20 din GDPR.

4. ÎNCĂLCĂRI ALE SECURITĂȚII DATELOR CU CARACTER PERSONAL

- 4.1. În cazul unei încălcări (suspectate) a securității datelor cu caracter personal privind datele cu caracter personal primite de la Bolt sau al unui incident care s-ar putea transforma într-o încălcare a securității datelor cu caracter personal, Curierul trebuie să notifice de îndată compania Bolt în acest sens.
- 4.2. Curierul va trimite notificarea către Bolt de îndată, dar nu mai târziu de 24 de ore de la momentul în care află despre încălcarea securității datelor.

5. RĂSPUNDERE ȘI REPARAREA PREJUDICIILOR

- 5.1. Curierul își asumă răspunderea deplină și despăgubește și exonerează Bolt pentru toate răspunderile, daunele, amenziile administrative sau orice alte revendicări create pentru Bolt sau pe care orice persoană le înaintează împotriva Bolt cu privire la încălcarea de către Curier a Acordului privind prelucrarea datelor sau a cerințelor legislației aplicabile.
- 5.2. În cazul încălcării oricărei condiții din Acordul privind prelucrarea datelor sau a unei cerințe conform legislației aplicabile, Curierul va despăgubi Bolt integral pentru orice prejudicii cauzate direct prin încălcare, inclusiv cheltuielile de judecată asociate încălcării.

- 5.3. Curierul va notifica de îndată Bolt în cazul în care se depune orice cerere de despăgubire sau amendă administrativă împotriva Curierului în legătură cu Acordul privind prelucrarea datelor.

6. DISPOZIȚII FINALE

- 6.1. Acordul privind prelucrarea datelor este valabil pe toată durata Contractului.
- 6.2. Acordul privind prelucrarea datelor este reglementat de legislația Republicii Estonia.

PARTEA 2

Principii de prelucrare a datelor:

1. Limitarea scopului: Datele cu caracter personal pot fi prelucrate și utilizate numai în scopurile descrise în Partea 3.
2. Calitatea și proporționalitatea datelor: Datele cu caracter personal trebuie să fie corecte, adecvate, relevante și, dacă este cazul, actualizate.
3. Transparența: Persoanele vizate trebuie să fie informate cu privire la datele lor cu caracter personal colectate în vederea asigurării unei prelucrări corecte (informații despre scopurile prelucrării și ale transferului).
4. Securitate și confidențialitate: Operatorul de date trebuie să ia măsuri de securitate tehnică și organizațională adecvate riscurilor, cum ar fi împotriva distrugerii accidentale sau ilegale, divulgării sau accesului neautorizat.
5. Drepturi de acces, rectificare, ștergere și obiecție: Persoanele vizate trebuie să primească informațiile personale despre ei pe care le deține operatorul de date. Persoanele vizate trebuie să aibă posibilitatea de a li se rectifica, modifica sau șterge informațiile personale despre ei dacă acestea sunt inexacte sau prelucrate fără respectarea acestor principii.

PARTEA 3

1. Persoane vizate

Persoane fizice care utilizează Platforma Bolt Food (Clienți).

2. Scopul prelucrării datelor

Să permită persoanelor vizate să utilizeze Platforma Bolt Food pentru a comanda livrarea Bunurilor comandate cu ajutorul Curierului.

3. Categoriile de date cu caracter personal

Următoarele date divulgate despre persoanele vizate prin intermediul Platformei Bolt Food:

- 3.1 prenumele și prima literă a numelui de familie;
- 3.2 numărul de telefon;
- 3.3 conținutul Comenzii și Prețul comenzii;
- 3.4 adresa la care trebuie livrată Comanda (inclusiv coduri de interfon etc. dacă este cazul);

3.5 orice alte note făcute de Client pentru Curier prin intermediul Platformei Bolt Food.

4. Perioada de prelucrare

Importatorul de date (Curierul) este de acord să șteargă sau să distrugă datele cu caracter personal despre fiecare persoană vizată primite de la exportatorul de date (Bolt) în termen de o lună de la onorarea fiecărei Comenzi, cu excepția cazului în care persoana vizată a autorizat separat importatorul de date (Curierul) pentru prelucrări ulterioare.

5. Date sensibile

Nu se transferă date cu caracter personal sensibile.

ANEXA 2

CERINȚE PRIVIND FURNIZAREA SERVICIULUI DE LIVRARE

Prezenta Anexă este parte integrantă a contractului și a Condițiilor generale aferente. Toți termenii scriși cu majuscule au același înțeles atribuit lor în Condițiile generale.

1. Cerințe privind persoana Curierului

- 1.1. Curierul trebuie să aibă cel puțin 18 ani.
- 1.2. Curierul nu va furniza serviciul de livrare în perioada în care este purtătorul unei boli care se poate răspândi și de care este conștient. Curierul este și va fi în orice moment în care furnizează serviciul de livrare, apt fizic să opereze mijloacele de livrare alese. Bolt are dreptul de a solicita prezentarea unei adeverințe medicale de către Curier în orice moment. În cazul în care Curierul oferă motive să se presupună că livrarea nu ar fi sigură sau în cazul în care Curierul refuză să prezinte o adeverință medicală, Bolt are dreptul de a suspenda accesul Curierului la Platforma Bolt Food.
- 1.3. Curierul nu poate furniza serviciul de livrare în timp ce se află sub influența băuturilor alcoolice sau drogurilor.
- 1.4. Curierul va participa și, dacă este cazul, se va asigura că angajații și/sau contractorii săi participă la cursuri de pregătire profesională, trec examenele adecvate și păstrează licențele, permisele, înregistrările și aprobările impuse pentru furnizarea în mod legal a serviciului/serviciilor în temeiul Contractelor de livrare conform legislației aplicabile.

2. Cerințe privind furnizarea serviciului de livrare

- 2.1. În cazul în care, conform legislației aplicabile, Curierul trebuie să fie înregistrat ca furnizor de servicii, antreprenor sau o entitate similară în scopul impozitării sau în alte scopuri, Curierul trebuie să respecte cerințele relevante pe întreaga durată a furnizării serviciului de livrare prin intermediul Platformei Bolt Food.
- 2.2. În momentul în care Curierul se înregistrează pe Platforma Bolt Food, acesta va participa la un curs de igienă și protecția muncii.
- 2.3. Curierul nu va adopta un comportament iresponsabil la volan, cum ar fi conducerea vehiculului în condiții de nesiguranță, operarea unui vehicul care nu este sigur pentru condus, nu va permite unui terț neautorizat să însoțească Curierul în vehicul în timp ce prestează serviciul de livrare.
- 2.4. Sacoșele frigorifice utilizate pentru livrarea alimentelor trebuie să fie curate și în bună stare. Dacă livrarea se efectuează cu ajutorul unui vehicul, și vehiculul trebuie să fie curat și în bună stare.
- 2.5. Curierul se va asigura înainte de fiecare livrare de alimente că sacoșa frigorifică este curată și utilizată în așa fel încât să garanteze siguranța alimentară și a sănătății și să prevină contaminarea alimentelor. Curierul va curăța sacoșa frigorifică oricând este necesar cu o cârpă sau un tampon pentru a se asigura că sacoșa frigorifică este curată atunci când livrează Comanda care conține alimente.

- 2.6. Curierul va curăța sacoșa frigorifică doar cu ajutorul acelor produse și în așa fel încât să nu provoace contaminarea alimentelor sau să prezinte un risc pentru sănătatea umană. Produsele de curățare și dezinfectanții se vor utiliza numai în conformitate cu instrucțiunile elaborate de producător pentru astfel de produse.
- 2.7. Curierul se va asigura că alimentele comandate sunt protejate împotriva contaminării prin păstrarea sacoșei frigorifice închisă etanș pe durata întregului proces de livrare. Dacă în același vehicul se livrează și alte produse în afară de alimente, Curierul se va asigura că alimentele sunt suficient de bine separate în sacoșa frigorifică pentru a preveni contaminarea.
- 2.8. Curierul se va asigura că livrează Comanda Clientului în termen de cel mult 1 oră de la momentul în care Bunurile au fost pregătite de Partener.
- 2.9. Curierul nu va păstra sacoșa frigorifică sub acțiunea directă a soarelui sau în alte condiții extreme.
- 2.10. În cazul în care sacoșa frigorifică este deteriorată sau izolarea interioară este ruptă, Curierul trebuie să înlocuiască sacoșa frigorifică.

ANEXA 3
INSTRUCȚIUNI DE UTILIZARE A PLATFORMEI BOLT FOOD

Prezenta Anexă este parte integrantă a contractului și a Condițiilor generale aferente. Toți termenii scriși cu majuscule au înțelesul atribuit lor în Condițiile generale.

1. Pentru furnizarea serviciului de livrare, Curierul trebuie să se marcheze ca fiind activ pe Platforma Bolt Food apăsând butonul „Intră online” în orice moment. Pentru a întrerupe furnizarea serviciului de livrare în ziua respectivă, Curierul trebuie să se marcheze ca fiind inactiv pe Platforma Bolt Food apăsând butonul „Stop solicitări noi” în orice moment.
2. Pe durata furnizării serviciului de livrare (și în alte momente), Curierul este încurajat să poarte îmbrăcăminte marcată cu logoul Bolt, în cazul în care Curierul a optat să o achiziționeze.
3. În momentul în care Partenerul a acceptat o Comandă plasată de Client, o Solicitare este transmisă unuia dintre Curierii aflați în apropiere. Curierul poate alege să accepte sau să refuze Solicitarea.
4. Curierul poate accepta noi Solicitări și înainte ca Livrarea Comenzii anterioare să fie finalizată.
5. Comanda trebuie să fie preluată de Curier în cel mult 15 minute de la momentul în care Partenerul a marcat Comanda drept „Gata pentru preluare”.
6. După preluarea Comenzii de la Partener, Curierul marchează Comanda drept „Preluată” pe Platforma Bolt Food.
7. După predarea Comenzii către Client, Curierul marchează Comanda drept „Livrată” pe Platforma Bolt Food.
8. Dacă Clientul nu reușește să preia Comanda (nu răspunde la telefon, nu răspunde la ușă etc.), Curierul trebuie să contacteze Clientul la numărul de telefon indicat pe Platforma Bolt Food de cel puțin trei ori în momente diferite și să stea cu Comanda la Punctul de livrare timp de 10 minute. Dacă Clientul rămâne indisponibil și nu poate prelua Comanda, Curierul va contacta serviciul pentru clienți al Bolt pentru a autoriza Bolt să anuleze livrarea și să perceapă Clientului costul integral al livrării, precum și pentru a primi îndrumări noi privind Comanda.

ANEXA 4

ACORD PRIVIND NIVELUL SERVICIULUI

Prioritatea Bolt este să se asigure că toți utilizatorii platformei Bolt Food au parte de o experiență plăcută și că toate cerințele privind siguranța și igiena alimentară sunt respectate. În Acordul privind nivelul serviciului („SLA”), care face parte din Termenii Generali ai serviciului de livrare Bolt Food prin intermediul unui Curier, sunt stabilite nivelurile principale ale serviciilor care trebuie respectate. Prin urmare, vă rugăm să citiți Acordul SLA de mai jos.

Pentru a ne conforma cerințelor privind igiena alimentară și siguranța consumatorului, vă rugăm să rețineți că, în cazul în care condițiile din prezentul SLA nu sunt respectate, accesul dvs. la platforma Bolt Food poate fi restricționat temporar sau permanent.

1. Cerințe privind manipularea alimentelor

Bolt se așteaptă ca livratorii de alimente să respecte toate cerințele privind siguranța și igiena publică legate de manipularea alimentelor, precum și liniile directoare care v-au fost furnizate în cadrul procesului de integrare. Aceste norme sunt esențiale pentru a ne asigura că alimentele sunt livrate în condiții de siguranță. Nu ar trebui să atingeți niciodată mâncarea și nici să o deteriorați în vreun fel. Nu ar trebui să livrați mâncare când sunteți bolnav sau suspectați că ați putea fi bolnav, nici când vă aflați sub influența drogurilor sau a alcoolului. De asemenea, vă rugăm să mențineți un nivel adecvat de igienă personală și curățenie pentru a garanta siguranța alimentelor. Este posibil să vi se solicite să furnizați o adeverință medicală privind starea dvs. de sănătate. Există posibilitatea ca Bolt să nu mai poată să colaboreze cu dvs. dacă există motive să se creadă că livrarea nu s-ar face în condiții de siguranță sau dacă refuzați să furnizați o adeverință medicală privind starea dvs. de sănătate.

2. Cerințe privind echipamentul

Pentru a livra alimente este necesar să se utilizeze o geantă termoizolantă care să fie în stare bună. Înainte de fiecare livrare, geanta termoizolantă trebuie să fie curată și trebuie utilizată într-un mod care să garanteze siguranța alimentară și a sănătății și să prevină contaminarea alimentelor, de exemplu, geanta nu trebuie lăsată nesupravegheată, iar gețile termoizolante ar trebui curățate frecvent, în special după ce s-au vărsat recipiente în interior.

3. Reexpediere sau înlocuire

Înainte de acceptarea unei comenzi, asigurați-vă că puteți realiza livrarea și că vehiculul dvs. este sigur pentru a fi condus și se află într-o stare care vă permite să realizați livrarea. În cazul în care comanda ar trebui să fie realocată sau anulată, iar livrarea s-ar face cu întârziere, aceasta ar duce la scăderea nivelului de calitate a alimentelor și la o experiență neplăcută și potențial periculoasă pentru client.

Dacă este totuși necesar să reexpediați comanda sau să o alocați unui înlocuitor, vă rugăm să contactați Serviciul de Relații cu Clienții pentru a rezolva problema. Menționăm că aceste acțiuni sunt necesare pentru ca Bolt să poată menține siguranța alimentară și să asigure controlul alimentelor. În cazul în care veți solicita unei alte persoane să livreze comanda în locul dvs. fără a contacta Serviciul de Relații cu Clienții, este posibil să fim nevoiți să vă limităm accesul la aplicație.

4. Comportamentul profesional

Bolt, restaurantele și curierii depun eforturi pentru a oferi un serviciu de calitate clienților. Pentru a ne asigura că toți utilizatorii platformei au parte de o experiență plăcută, vă rugăm să adoptați un comportament profesional față de clienți, de restaurante și de Bolt. Aceasta înseamnă, de exemplu, că nu veți contacta un client după livrare în interes personal, nu veți acționa în mod violent sau neadecvat, nu veți folosi un limbaj abuziv, nu veți face comentarii cu tentă sexuală, nu veți acționa

fraudulos etc. De asemenea, vă rugăm să nu adoptați comportamente neglijente în timpul livrării alimentelor, cum ar fi să conduceți periculos.

5. **Utilizarea aplicației**

Vă rugăm să vă asigurați că înțelegeți cum funcționează aplicația Bolt Food înainte de a începe să utilizați platforma. De asemenea, vă rugăm să contactați Serviciul de Relații cu Clienții al Bolt în cazul în care nu înțelegeți cum funcționează fluxul de comandă sau când trebuie să schimbați statusul livrării. Aceasta ne ajută să evităm întârzierile inutile la livrare, ceea ce garantează siguranța alimentară și o experiență plăcută pentru toți utilizatorii platformei.

În cazul în care nu înțelegeți limba locală, vă rugăm să contactați Serviciul nostru de Relații cu Clienții sau să folosiți serviciile de traducere online. Acest lucru este important deoarece restaurantul sau clienții pot avea cerințe speciale pentru livrare.

Vă rugăm să finalizați livrarea pentru toate comenzile pe care le-ați acceptat. În cazul în care comanda ar trebui să fie realocată sau anulată, iar livrarea s-ar face cu întârziere, aceasta ar duce la scăderea nivelului de calitate a alimentelor și la o experiență neplăcută și potențial periculoasă pentru client. În cazul în care nu puteți localiza restaurantul sau adresa clientului, vă rugăm să contactați Serviciul de Relații cu Clienții Bolt pentru a primi asistență. De asemenea, vă rugăm să vă păstrați dispozitivul mobil pornit și conectat la internet pe durata întregului proces de livrare pentru a vă asigura că nu apar întârzieri la livrare și că mâncarea este livrată în condiții sigure.

6. **Documentele și identitatea curierului**

Pentru a garanta siguranța platformei și calitatea serviciului, vă rugăm să ne furnizați date de contact corecte și complete și documentele valabile. În cazul în care ne furnizați documente false sau folosiți identitatea altui curier sau rugați pe altcineva, care nu este autorizat, să livreze comanda în numele dvs. (vă rugăm să consultați secțiunea 3, *Realocare sau înlocuire*), accesul dvs. la platformă poate fi limitat.

7. **Gestionarea plăților**

În momentul livrării comenzii către client, nu puteți primi bani numerar în cazul în care comanda a fost deja achitată în aplicație. În cazul comenzilor cu plata în numerar, nu este permis să pretindeți în mod fals că clientul nu a achitat comanda. Astfel de acțiuni vor duce la suspendarea accesului dvs. la platformă.

8. **Realizarea livrării**

Când preluați o comandă de la un restaurant, asigurați-vă că aveți comanda corectă și vă rugăm să așteptați ca angajații restaurantului să vă transmită toate informațiile necesare. Acest aspect asigură faptul că restaurantul poate realiza toate comenzile și își poate îndeplini obligațiile față de client.

De asemenea, vă rugăm ca, atunci când efectuați livrări, să afișați tipul corect de vehicul (de exemplu, să nu folosiți modul bicicletă când vă deplasați într-un autoturism). Termenele de livrare estimate din aplicația noastră sunt diferite în funcție de vehiculul ales, iar dacă o comandă este întârziată din cauza unor Termene de livrare estimate greșit, aceasta poate afecta calitatea și siguranța alimentelor.

În momentul livrării comenzii către client, vă rugăm să urmați instrucțiunile pe care clientul le-a introdus în aplicație pentru dvs. și să livrați comanda la ușa clientului. Acesta este serviciul pentru care a plătit clientul.

9. **Întârzierea livrării**

Vă rugăm să faceți tot posibilul să preluați comanda de la furnizor și să o livrați clientului în Termenul de livrare estimat furnizat în aplicație. Algoritmul utilizat pentru a calcula Termenul de livrare estimat are în vedere toți factorii de întârziere externi posibili (de ex.: trafic aglomerat) și este utilizat pentru a asigura faptul că mâncarea nu se alterează în timpul livrării. Este posibil să fie necesar să vă restricționăm accesul la platformă în cazul în care apar întârzieri semnificative la comenzile pe care le-ați livrat și dacă întârzierile respective ar fi putut fi evitate de către dvs.

10. **Notificarea sosirii și marcarea comenzii ca „preluată”**

Vă rugăm să vă asigurați că informați furnizorul despre sosirea dvs. doar când sunteți aproape de locația furnizorului și să marcați comanda ca „preluată” când ați preluat efectiv comanda. De asemenea, vă rugăm să informați clientul despre sosirea dvs. doar după ce ați ajuns și nu cu mult timp înainte. Acest lucru este necesar pentru ca furnizorul să se poată asigura că alimentele sunt păstrate corect (de ex.: păstrate calde sau reci) până în ultimul moment posibil și pentru ca Termenele noastre de livrare estimate să fie calculate corect, astfel încât clientul să aibă parte de o experiență pozitivă. Este posibil să fie necesar să vă restricționăm accesul la platformă dacă selectați prea devreme „sosit” sau „preluat” în aplicație.

11. **Rating privind livrarea**

Pentru a asigura un serviciu de înaltă calitate, ne bazăm pe feedbackul pe care clienții îl pot furniza după fiecare livrare (apreciere sau dezaprobare). Vă puteți monitoriza ratingul în aplicația pentru curieri. Acest sistem de rating contribuie la asigurarea unui mediu de înaltă calitate pentru toate părțile platformei. În cazul în care feedbackul primit de la clienți arată că există probleme cu livrările dvs., vă putem restricționa accesul la platformă, ținând seama atât de feedback, cât și de toate celelalte circumstanțe ale situației.

Procesul de restricționare a accesului

Dorim să vă furnizăm standarde și linii directoare clare cu privire la circumstanțele care pot duce la pierderea accesului dvs. la platforma Bolt Food. Acest lucru se poate întâmpla în cazul în care încălcați termenii și condițiile aplicabile pentru dvs., inclusiv aceste linii directoare sau orice alte condiții sau politici aplicabile.

Atunci când este rezonabil și posibil, vă vom da un avertisment în cazul în care încălcați condițiile sau liniile directoare aplicabile. Dacă încălcarea este foarte gravă sau dacă ați încălcat oricare dintre termeni sau liniile directoare în mod repetat, reprezentanții Bolt vor investiga circumstanțele și există posibilitatea să vă pierdeți accesul la platforma Bolt Food. De asemenea, în cazul în care încălcarea este foarte gravă, Bolt își rezervă dreptul de a informa poliția, autoritățile responsabile de siguranța alimentară sau orice alte organisme publice, după caz. Dacă este necesar să vă blocăm accesul la platformă pentru o perioadă de timp mai scurtă sau mai lungă, acest lucru nu se va întâmpla doar pe baza unui algoritm, ci este întotdeauna gestionat și stabilit în cele din urmă de un reprezentant Bolt.

Contestarea unei decizii de restricționare a accesului

În cazurile în care Bolt a investigat circumstanțele și a hotărât să vă restricționeze accesul la platformă temporar sau permanent, vă vom furniza motivele care au stat la baza deciziei.

Aveți dreptul să contestați restricționarea și pretinsa nerespectare a liniilor directoare în conformitate cu Regulile privind sistemul intern de gestionare a reclamațiilor pentru utilizatorii business ai Bolt disponibile la <https://bolt.eu/en/legal/>.