Warunki Ogólne dotyczące usługi dostawy Bolt Food dla Klienta

Wersja: listopad 2026 r. (obowiązuje od 7 grudnia 2026 r.)

Wersję offline niniejszych Warunków Ogólnych możesz pobrać i zapisać na swoim urządzeniu, aby móc się do niej odnosić w przyszłości, tutaj.

Niniejsze Warunki Ogólne mają zastosowanie do wszystkich stosunków prawnych pomiędzy Bolt a Klientem powstałych w związku z korzystaniem z Platformy Bolt Food (zgodnie z poniższą definicją), a także do niektórych aspektów Umów Sprzedaży i Umów Dostawy zawieranych za pośrednictwem Platformy Bolt Food (zgodnie z poniższą definicją). Niniejsze Warunki Ogólne mają zastosowanie do Klienta od chwili rejestracji na Platformie Bolt Food. Informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych Klienta znajdują się w Polityce Prywatności. Dane Klienta (w tym Saldo) mogą być udostępniane pomiędzy różnymi platformami Bolt (np. platformą do zamawiania przejazdów) w sposób opisany w Polityce Prywatności.

1. DEFINICJE

1.1. **Saldo** – oznacza saldo konta Klienta na Platformie Bolt Food i/lub na prowadzonej przez Bolt platformie do zamawiania przejazdów.

1.2. **Bolt** – oznacza Bolt Food Poland sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Prosta 67, 00-838 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0001195216, NIP 5253061595, adres e-mail: poland-food@bolt.eu, numer telefonu: 22 153 00 08.

1.3. **Funkcja Bolt Business** – oznacza metodę płatności na Platformie Bolt Food, która umożliwia składanie i opłacanie Zamówień w ramach konta firmowego przez osoby upoważnione przez dany podmiot (np. jego pracowników).

1.4. **Platforma Bolt Food** – oznacza prowadzoną przez Bolt platformę (w tym aplikacje i interfejsy stron internetowych), stanowiącą usługę społeczeństwa informacyjnego w rozumieniu Rozporządzenia (UE) 2019/1150 oraz usługę cyfrową w rozumieniu Dyrektywy (UE) 2019/770 i ustawy o prawach konsumenta, która oferuje Klientowi m.in. następujące rozwiązania: Dostawa i Na Wynos, DineOut.

1.5. **Klient** – oznacza osobę, która uzyskuje dostęp do Platformy Bolt Food lub z niej korzysta, niezależnie od tego, czy posiada konto użytkownika. Składając Zamówienie, Klient zawiera Umowę Sprzedaży z Partnerem oraz – w stosownych przypadkach – Umowę Dostawy z Partnerem Dostaw.

1.6. **Umowa Dostawy** – oznacza zawartą za pośrednictwem Platformy Bolt Food umowę pomiędzy Klientem a Partnerem Dostaw o dostawę Towarów zamówionych przez Klienta.

1.7. **Dostawa i Na Wynos** – oznacza rozwiązanie Platformy Bolt Food, które za pośrednictwem Platformy Bolt Food (i) umożliwia Klientom składanie Zamówień Towarów i zawieranie Umów Sprzedaży z Partnerem oraz (ii) umożliwia Klientom zorganizowanie dostawy Zamówienia i zawarcie Umowy Dostawy z Partnerem Dostaw (w stosownych przypadkach).

1.8. **Opłata za Dostawę** – oznacza opłatę za usługi dostawy związane z Zamówieniem, należną od Klienta na rzecz Partnera Dostaw na podstawie Umowy Dostawy. Opłata za Dostawę naliczana jest zgodnie z zasadami określonymi w punkcie 6.2.

1.9. **Partner Dostaw** – oznacza każdą osobę prowadzącą jednoosobową działalność gospodarczą lub osobę prawną, zarejestrowaną na Platformie Bolt Food jako świadczącą usługi dostawy na rzecz Klientów w odniesieniu do Towarów zamawianych za pośrednictwem Platformy Bolt Food. Wszyscy Partnerzy Dostaw działają w charakterze użytkowników biznesowych Platformy Bolt Food zgodnie z Rozporządzeniem (UE) 2019/1150.

1.10. **DineOut** – oznacza rozwiązanie oferowane na Platformie Bolt Food, które umożliwia: i) Klientom przeglądanie menu i treści promocyjnych Partnera, ii) Partnerowi stosowanie promocji właściwych dla DineOut do Zamówień przyjmowanych od Klientów przez Partnera w lokalu Partnera oraz iii) Klientom dokonywanie płatności za takie Zamówienia w lokalu Partnera za pośrednictwem Platformy Bolt Food (jeżeli jest to dostępne). Niniejsze Warunki Ogólne mają zastosowanie do DineOut w zakresie dotyczącym tej usługi.

1.11. **Miejsce Dostawy** – oznacza wskazany w Zamówieniu adres, pod którym Klient chce otrzymać zamówione Towary.

1.12. **Warunki Ogólne** – oznacza niniejsze warunki mające zastosowanie do stosunków prawnych pomiędzy Bolt a Klientem w związku z korzystaniem przez Klienta z Platformy Bolt Food.

1.13. **Towary** – oznacza wszelkie towary oferowane przez Partnera do sprzedaży za pośrednictwem Platformy Bolt Food.

1.14. **Cena Towarów** – oznacza należną Partnerowi od Klienta cenę (w stosownych przypadkach wraz z należnym podatkiem od towarów i usług lub innymi podatkami) za zamówione Towary, obejmującą wszelkie opłaty związane z kaucją za jednorazowe opakowania/butelki na napoje lub opakowania (wielokrotnego użytku).

1.15. **Rynek** – oznacza wirtualny rynek utworzony za pośrednictwem Platformy Bolt Food i prowadzony przez Bolt, który umożliwia działającym na nim Partnerom oferowanie Klientom swoich Towarów w taki sposób, aby Klienci mogli zamawiać Towary i zawierać Umowy Sprzedaży z Partnerem oraz, w stosownych przypadkach, korzystać z oferowanych na Rynku przez Partnerów Dostaw usług dostawy na żądanie.

1.16. **Minimalna Wartość Zamówienia** – oznacza ustaloną przez Bolt kwotę, wskazywaną Klientowi na Platformie Bolt Food przed złożeniem Zamówienia, określającą minimalną Cenę Towarów, od której nie obowiązuje Opłata za Małe Zamówienie.

1.17. **Zamówienie** – oznacza zamówienie Towarów złożone przez Klienta u Partnera za pośrednictwem Platformy Bolt Food lub zamówienie Towarów przyjęte od Klienta i zarejestrowane na Platformie Bolt Food przez osoby zatrudnione przez Partnera.

1.18. **Korekta Zamówienia** – oznacza możliwość sprzedaży przez Partnera Towarów na wagę, zaproponowania Towarów zastępczych w miejsce Towarów objętych

Zamówieniem oraz naliczenia dodatkowej opłaty za opakowanie, jeżeli do skompletowania Zamówienia potrzebne jest dodatkowe opakowanie.

1.19. **Cena Zamówienia** – oznacza kwotę, którą Klient powinien zapłacić za zakupione Towary oraz – w stosownych przypadkach – dostawę Zamówienia.

1.20. **Partner** – oznacza podmiot prowadzący dowolną aptekę, restaurację lub sklep, z którym Bolt zawarł umowę, a w stosownych przypadkach każdy lokal, za którego pośrednictwem podmiot ten prowadzi działalność.

1.21. **Umowa Sprzedaży** – oznacza zawartą pomiędzy Klientem a Partnerem umowę sprzedaży Towarów zgodnie z Zamówieniem.

1.22. **Opłata za Małe Zamówienie** – oznacza ustaloną przez Bolt opłatę uiszczaną przez Klienta na rzecz Partnera Dostaw, wskazywaną Klientowi na Platformie Bolt Food przed złożeniem Zamówienia i stosowaną w przypadku Zamówień, które nie osiągają Minimalnej Wartości Zamówienia, zgodnie z punktem 3.4.

1.23. **Napiwek** – oznacza nadobowiązkową kwotę przekazywaną przez Klienta Partnerowi za obsługę w lokalu Partnera lub Partnerowi Dostaw za usługę dostawy.

2. RAMY PRAWNE

2.1. Platforma Bolt Food umożliwia Klientowi zamawianie Towarów u Partnerów oraz – w stosownych przypadkach – zorganizowanie dostawy Zamówień do Miejsca Dostawy. W przypadku DineOut Platforma Bolt Food umożliwia Partnerowi stosowanie promocji właściwych dla DineOut do Zamówień przyjmowanych od Klientów przez osoby zatrudnione przez Partnera w lokalu Partnera, a Klientom – dokonywanie płatności za takie Zamówienia za pośrednictwem Platformy Bolt Food (w stosownych przypadkach).

2.2. W celu nabycia Towarów za pośrednictwem Platformy Bolt Food Umowa Sprzedaży zawierana jest bezpośrednio pomiędzy Klientem a Partnerem. W celu dostarczenia Zamówienia Klient zawiera Umowę Dostawy bezpośrednio z Partnerem Dostaw. W przypadku, gdy Partner chce zaoferować Klientowi własne usługi dostawy Towarów, Klient zawiera Umowę Dostawy bezpośrednio z Partnerem, a warunki mające zastosowanie do Partnerów Dostaw na podstawie niniejszych Warunków Ogólnych stosuje się do Partnera w odniesieniu do Umowy Dostawy. W przypadku, gdy Klient chce, aby Zamówienie zostało dostarczone przez Partnera Dostaw, Umowę Sprzedaży uważa się za zawartą z chwilą przyjęcia Zamówienia przez Partnera i Partnera Dostaw oraz przesłania Klientowi potwierdzenia Zamówienia. W przypadku odbioru własnego przez Klienta Umowę Sprzedaży uważa się za zawartą z chwilą przyjęcia Zamówienia przez Partnera i przesłania Klientowi potwierdzenia Zamówienia. W przypadku DineOut Umowę Sprzedaży uważa się za zawartą z chwilą zamówienia Towarów przez Klienta u osób zatrudnionych przez Partnera w lokalu Partnera i przyjęcia Zamówienia przez Partnera.

2.3. Prowadząc Platformę Bolt Food i Rynek, Bolt działa wyłącznie w charakterze dostawcy usługi społeczeństwa informacyjnego i nie jest stroną Umowy Sprzedaży ani Umowy Dostawy. Bolt może jednak wystawiać faktury za usługi dostawy we własnym imieniu, lecz na rzecz Partnera Dostaw. Bolt nie jest producentem ani sprzedawcą Towarów, ani

podmiotem świadczącym usługi dostawy i w żaden sposób nie odpowiada za wykonanie Umowy Sprzedaży lub Umowy Dostawy.

2.4. Każdy Partner Dostaw i/lub Partner oferujący swoje towary i usługi za pośrednictwem Platformy Bolt Food upoważnił Bolt do działania w charakterze jego agenta handlowego w odniesieniu do każdej Umowy Dostawy i/lub Umowy Sprzedaży. Bolt ma prawo do negocjowania Umowy Dostawy i/lub Umowy Sprzedaży z Klientem, w tym w szczególności do pobierania Opłaty za Dostawę i/lub Ceny Towarów lub innych opłat należnych od Klienta na podstawie Umowy Dostawy i/lub Umowy Sprzedaży, jeżeli są one uiszczane w ramach płatności w aplikacji lub, w stosownych przypadkach, gotówką na rzecz Partnera Dostaw lub Partnera.

2.5. Wszyscy Partnerzy produkują lub sprzedają Towary, a wszyscy Partnerzy Dostaw świadczą usługi dostawy w sposób niezależny, w charakterze dostawców usług komercyjnych i profesjonalnych. Wszyscy działający na Platformie Bolt Food Partnerzy i Partnerzy Dostaw uznawani są za przedsiębiorców w rozumieniu Dyrektywy 2005/29/WE.

2.6. Platforma Bolt Food jest dostępna wyłącznie dla Klientów, którzy ukończyli 16 lat. Klient nie może korzystać z Platformy Bolt Food, jeżeli nie spełnia tego wymogu. Klienci będący osobami małoletnimi mogą korzystać z Platformy Bolt Food za zgodą swoich rodziców lub opiekunów prawnych, w zakresie, w jakim zgoda taka jest wymagana przez przepisy prawa. Do umów zawieranych przez osoby małoletnie stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego dotyczące zdolności do czynności prawnych.

2.7. Za wszelkie treści zamieszczane przez Klienta na Platformie Bolt Food wyłączną odpowiedzialność ponosi Klient, a Bolt nie ma obowiązku aktywnego monitorowania ani weryfikowania takich treści na podstawie Rozporządzenia (UE) 2022/2065 (akt o usługach cyfrowych). Niemniej jednak, zgodnie z aktem o usługach cyfrowych, jeżeli takie treści mogą zostać uznane za niezgodne z prawem, nieodpowiednie lub szkodliwe dla małoletnich lub innych użytkowników Platformy Bolt Food bądź w inny sposób naruszają niniejsze Warunki Ogólne, Bolt może zastosować poniższe ograniczenia, przekazując Klientowi jasne uzasadnienie:

2.7.1. usunięcie takich treści, uniemożliwienie dostępu do nich lub obniżenie ich widoczności;

2.7.2. tymczasowe zawieszenie możliwości korzystania przez Klienta z Platformy Bolt Food lub wypowiedzenie Klientowi niniejszych Warunków Ogólnych.

Oceniając okoliczności uzasadniające zastosowanie ograniczeń, Bolt bierze pod uwagę wagę naruszenia i charakter treści, umyślność działania oraz częstotliwość naruszeń.

2.8. Zgodnie z zasadami rozpatrywania reklamacji dostępnymi pod adresem https://bolt.eu/pl-pl/legal/ Klient może złożyć reklamację w celu zakwestionowania decyzji Bolt dotyczącej treści niezgodnych z prawem, które Klient zgłosił lub zamieścił.

2.9. Bolt ma prawo zawiesić, na uzasadniony okres i po uprzednim ostrzeżeniu, rozpatrywanie reklamacji Klientów, którzy często składają oczywiście bezzasadne

reklamacje dotyczące rzekomych treści niezgodnych z prawem na Platformie Bolt Food. Oceniając okoliczności uzasadniające zawieszenie, Bolt bierze pod uwagę następujące kwestie:

2.9.1. bezwzględną liczbę przypadków ewidentnie niezgodnych z prawem treści lub oczywiście bezzasadnych zgłoszeń lub reklamacji złożonych w ciągu miesiąca; oraz

2.9.2. względny odsetek zgłoszeń i reklamacji w stosunku do całkowitej liczby dostarczonych informacji lub zgłoszeń złożonych w ciągu miesiąca; oraz

2.9.3. wagę nadużycia mechanizmów zgłaszania i działania; oraz

2.9.4. (w stosownych przypadkach) zamiar przyświecający składającemu oczywiście bezzasadne reklamacje.

3. ZAMAWIANIE TOWARÓW ZA POŚREDNICTWEM PLATFORMY BOLT FOOD

3.1. Klient może wybrać i zamówić Towary za pośrednictwem Platformy Bolt Food lub – w przypadku DineOut – u osób zatrudnionych przez Partnera w lokalu Partnera.

3.2. W przypadku, gdy Partner nie jest w stanie dostarczyć jednego lub więcej Towarów zgodnie z Zamówieniem, postępuje z niedostępnymi Towarami, w tym w zakresie ich zastąpienia lub zwrotu płatności, zgodnie z punktem 3.2.1 niniejszych Warunków Ogólnych. Jeżeli rozwiązanie, o którym mowa w punkcie 3.2.1, nie jest dostępne lub jeżeli Partner nie jest w stanie zrealizować Zamówienia po przeprowadzeniu tej procedury, Partner nie potwierdza Zamówienia na Platformie Bolt Food. Jeżeli Partner przyjął już takie Zamówienie, powiadamia o tym Bolt za pośrednictwem Platformy Bolt Food w celu anulowania Zamówienia. W takich przypadkach Partnerowi nie przysługują żadne płatności od Klienta, a Klient nie zostaje obciążony opłatą za Zamówienie lub (w stosownych przypadkach) Cena Zamówienia zostaje zwrócona Klientowi w całości.

3.2.1. Jeżeli Bolt umożliwił Partnerowi oferowanie Klientom Towarów zastępczych, Partner może przyjąć Zamówienie obejmujące Towary niedostępne, które mogą zostać zastąpione odpowiednimi zamiennikami zaakceptowanymi przez Klienta. Jeżeli Klient wybrał preferencję dotyczącą zastąpienia lub zwrotu płatności, Partner jest zobowiązany do jej uwzględnienia. Jeżeli Klient nie wybrał preferencji dotyczącej zastąpienia lub zwrotu płatności, Partner jest zobowiązany skontaktować się z Klientem przed przygotowaniem Zamówienia oraz poinformować go o dostępnych opcjach zastąpienia, a także o tym, czy Cena Towarów zamiennika jest wyższa niż cena Towarów pierwotnie zamówionych. Jeżeli Klient nie zaakceptuje zastąpienia, niedostępne Towary zostaną usunięte z Zamówienia, a Cena Towarów zostanie odpowiednio skorygowana. Jeżeli Klient nie wyrazi zgody na realizację Zamówienia bez niedostępnego Towaru i z odpowiednim zwrotem płatności (w stosownych przypadkach), Zamówienie zostanie anulowane zgodnie z punktem 3.2 niniejszych Warunków Ogólnych, w którym to przypadku Partnerowi nie przysługują żadne płatności od Klienta, a Klient nie zostaje obciążony opłatą za

Zamówienie lub (w stosownych przypadkach) Cena Zamówienia zostaje zwrócona Klientowi w całości.

3.3. Klient ma prawo do otrzymania Towarów zgodnych z ich opisem zamieszczonym na Platformie Bolt Food oraz wszelkimi szczególnymi wymaganiami (jeżeli zostały uzgodnione). W przypadku, gdy w skład Towarów wchodzi żywność, i w przypadku wątpliwości co do alergii, które Klient może mieć na takie Towary, Klient powinien skontaktować się z Partnerem w celu uzyskania szczegółowych informacji. Zamieszczone na Platformie Bolt Food zdjęcia Towarów mają wyłącznie charakter poglądowy w zakresie wyglądu Towarów. Nie wpływa to na obowiązek Partnera dostarczenia Towarów zgodnych z opisem, składem, ilością i innymi parametrami wskazanymi na Platformie Bolt Food ani na ustawowe uprawnienia Klienta w przypadku braku zgodności Towarów z Umową Sprzedaży.

3.4. Jeżeli obowiązuje Minimalna Wartość Zamówienia, a Cena Towarów objętych Zamówieniem jest niższa niż Minimalna Wartość Zamówienia, Klient może złożyć Zamówienie, które zostanie potwierdzone przez Platformę Bolt Food pod warunkiem uiszczenia przez Klienta Opłaty za Małe Zamówienie na rzecz Partnera Dostaw.

3.5. Klient zobowiązany jest przestrzegać obowiązujących przepisów prawa, w tym wymogów mających zastosowanie przy zakupie alkoholu, tytoniu, napojów energetycznych lub innych produktów wymagających weryfikacji wieku lub tożsamości Klienta. W przypadku, gdy Klient chce zamówić produkty wymagające weryfikacji wieku lub tożsamości, zobowiązany jest potwierdzić i/lub wykazać swój wiek i tożsamość w trakcie składania Zamówienia.

3.5.1. Partner Dostaw lub Partner (w stosownych przypadkach), który ma wydać zamówione Towary, może odmówić wydania Towarów wymagających weryfikacji wieku lub tożsamości, jeżeli Klient nie okaże ważnego dokumentu tożsamości ze zdjęciem lub innego odpowiedniego dokumentu potwierdzającego jego uprawnienie do zakupu i odbioru takich Towarów, jeżeli Klient jest w stanie wskazującym na spożycie alkoholu lub innych środków odurzających lub jeżeli z winy Klienta Towary nie mogą zostać wydane Klientowi w czasie dozwolonym przez obowiązujące przepisy prawa.

3.5.2. W przypadku, gdy Towary nie mogą zostać wydane Klientowi z przyczyn opisanych w punkcie 3.5.1, Bolt ma prawo obciążyć Klienta kwotą odpowiadającą poniesionym kosztom utylizacji takich Towarów lub ich dostarczenia i zwrotu Partnerowi, nie wyższą jednak niż dwukrotność Opłaty za Dostawę.

3.6. Wszyscy Partnerzy są wyświetlani Klientowi w kolejności wynikającej z rankingu. Główne parametry rankingu to:

3.6.1. **Częstotliwość korzystania z usług Partnera**. Jeżeli Klient w ostatnim czasie kilkakrotnie złożył Zamówienie u Partnera, istnieje większe prawdopodobieństwo, że Partner uzyska wyższą pozycję na Platformie Bolt Food.

3.6.2. **Odległość od Klienta do Partnera**. Im mniejsza odległość między Klientem a Partnerem, tym większe prawdopodobieństwo, że Partner uzyska wyższą pozycję na Platformie Bolt Food.

3.6.3. **Orientacyjny czas dostawy Zamówienia**. Im krótszy czas dostawy Zamówienia Partnera, tym większe prawdopodobieństwo, że Partner uzyska wyższą pozycję na Platformie Bolt Food.

3.6.4. **Opłata za Dostawę dla Klienta**. Im tańsza dostawa, tym większe prawdopodobieństwo, że Partner uzyska wyższą pozycję na Platformie Bolt Food.

3.6.5. **Ocena Partnera**. Im wyższa ocena Partnera, tym większe prawdopodobieństwo, że Partner uzyska wyższą pozycję na Platformie Bolt Food.

3.6.6. **Podobieństwo do poprzednich Zamówień Klienta**. Istnieje większe prawdopodobieństwo, że Partner oferujący Towary podobne do poprzednich Zamówień Klienta uzyska wyższą pozycję na Platformie Bolt Food.

3.6.7. **Przewidywane zachowanie Klienta.** Przewidywane prawdopodobieństwo złożenia przez Klienta Zamówienia u Partnera, ustalane na podstawie indywidualnych zachowań Klienta na Platformie Bolt Food.

3.7. W przypadku wyszukiwania przez Klienta określonych Towarów wyniki wyszukiwania wyświetlane są Klientowi na podstawie następujących głównych parametrów: godzin otwarcia Partnera, wyszukiwanej przez Klienta frazy (tj. trafności tekstowej) oraz odległości od adresu dostawy.

3.8. Bolt jest uprawniony, według własnego uznania, do dostosowywania widoczności niektórych Partnerów i/lub poszczególnych Towarów, które mogą nie być odpowiednie dla określonych grup odbiorców. Dostosowanie to może polegać na obniżeniu pozycji w celu zapewnienia odpowiedniej widoczności i dostępności, zgodnie z zasadami Platformy Bolt Food oraz z uwzględnieniem stosowności dla danej grupy odbiorców. Ponadto Bolt jest uprawniony, według własnego uznania, do tworzenia tymczasowych rankingów, które mogą opierać się na następujących kryteriach: kampaniach menu, nowości Partnera na Platformie Bolt Food, lokalizacji, preferencjach użytkowników lub innej selekcji redakcyjnej. Widoczność Partnera na Platformie Bolt Food może wzrosnąć, jeżeli Partner pokryje koszty związane z możliwościami promocyjnymi, o czym Klient zostanie odpowiednio poinformowany.

4. ZAMÓWIENIE DOSTAWY ZA POŚREDNICTWEM PLATFORMY BOLT FOOD

4.1. Po złożeniu Zamówienia Klient zobowiązany jest zorganizować za pośrednictwem Platformy Bolt Food usługę dostawy przez Partnera Dostaw w celu dostarczenia Towarów do wskazanego Miejsca Dostawy lub – o ile jest to dostępne – wybrać opcję odbioru własnego.

4.2. Zgodnie z Umową Dostawy Partner Dostaw dostarczy Zamówienie do Miejsca Dostawy. Klient i Partner Dostaw mogą uzgodnić inne Miejsce Dostawy, o ile nowy adres znajduje się w pobliżu pierwotnego Miejsca Dostawy (nie dalej niż kilka przecznic).

4.3. Klient zobowiązany jest być obecny w Miejscu Dostawy najpóźniej w przewidywanym czasie dostawy Zamówienia wskazanym na Platformie Bolt Food. Klient zobowiązany jest być dostępny pod numerem telefonu podanym za pośrednictwem Platformy Bolt Food od momentu złożenia Zamówienia na Platformie Bolt Food do chwili otrzymania Zamówienia od Partnera Dostaw.

4.4. Jakikolwiek czas dostawy lub inny szacowany czas podany Klientowi przez Partnera Dostaw lub Bolt za pośrednictwem Platformy Bolt Food jest jedynie czasem orientacyjnym. Nie ma gwarancji, że Towary zostaną dostarczone w szacowanym czasie. Na czas dostawy Zamówień mogą mieć również wpływ takie czynniki jak korki uliczne, godziny szczytu czy warunki pogodowe.

4.5. W przypadku wyboru przez Klienta odbioru własnego Zamówienia Klient zobowiązany jest przybyć do lokalu Partnera w celu odbioru Zamówienia zgodnie z orientacyjnym czasem odbioru Zamówienia podanym na Platformie Bolt Food.

4.6. Ocena Partnerów na Platformie Bolt Food opiera się na opiniach wystawionych przez Klientów po dostarczeniu Zamówienia do Klienta lub, w stosownych przypadkach, po odebraniu Zamówienia przez Klienta. Klient ma prawo wystawić Partnerowi opinię, oceniając Zamówienie w skali od 1 (słabe) do 5 (znakomite). Klient nie może ocenić Partnera ani wystawić opinii, jeżeli nie złożył Zamówienia u Partnera za pośrednictwem Platformy Bolt Food.

5. REKLAMACJE

5.1. Klient może składać reklamacje dotyczące określonych Towarów lub dostawy Towarów bezpośrednio Partnerowi lub Partnerowi Dostaw albo zwrócić się o pomoc do Bolt za pośrednictwem Platformy Bolt Food. Bolt może, w stosownych przypadkach, pomóc w rozpatrzeniu reklamacji. Partner i Partner Dostaw pozostają odpowiedzialni za wykonanie swoich obowiązków dotyczących Towarów i ich dostawy zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Aby ułatwić Bolt ustalenie istotnych dowodów, zachęca się Klientów do kontaktu z Bolt w możliwie najkrótszym czasie, a jeżeli to możliwe – w ciągu 48 godzin od dostawy w przypadku Towarów łatwo psujących się lub w ciągu 30 dni od dostawy w przypadku pozostałych Towarów. Zachęca się Klientów do jak najszybszego zgłaszania zastrzeżeń dotyczących bezpieczeństwa żywności. Powyższe terminy mają wyłącznie charakter zalecany i nie ograniczają uprawnień Klienta ani obowiązków Partnera lub Partnera Dostaw wynikających z obowiązujących przepisów prawa. Bolt może zażądać przesłania zdjęcia Towarów lub innych dowodów bądź wyjaśnienia okoliczności związanych z reklamacją.

5.2. Jeżeli Klientowi przysługuje na podstawie obowiązujących przepisów prawa konsumenckiego prawo odstąpienia od Umowy Sprzedaży, Klient może odstąpić od umowy bez podania przyczyny w terminie 14 dni od dnia dostarczenia mu Zamówienia. W celu skorzystania z tego prawa Klient musi przed upływem terminu na odstąpienie od umowy przesłać jednoznaczne oświadczenie bezpośrednio Partnerowi lub Bolt (np. za

pośrednictwem aplikacji, pocztą elektroniczną lub pocztą tradycyjną, z wykorzystaniem formularza odstąpienia od umowy stanowiącego Załącznik 1 do niniejszych Warunków Ogólnych). Odstąpienie przez Klienta od Umowy Sprzedaży podlega obowiązującym polskim przepisom prawa konsumenckiego. Partner jako przedsiębiorca sprzedający Towary objęte Zamówieniem upoważnił Bolt do przyjmowania oświadczeń o odstąpieniu od umowy w imieniu Partnera. Prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje, jeżeli zachodzi wyjątek przewidziany w obowiązujących przepisach prawa, w tym w szczególności w odniesieniu do:

- Towarów łatwo psujących się, takich jak gotowe posiłki, świeża żywność, kwiaty lub inne produkty ulegające szybkiemu zepsuciu lub mające krótki termin przydatności do użycia;
- leków;
- Towarów wyprodukowanych według specyfikacji Klienta lub służących zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb;
- zapieczętowanych Towarów, które nie nadają się do zwrotu ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych;
- Towarów, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami;
- rzadkich napojów alkoholowych, których dostawa może nastąpić dopiero po upływie 30 dni od złożenia Zamówienia i których wartość zależy od wahań na rynku, nad którymi przedsiębiorca nie ma kontroli;
- zapieczętowanych gier, nagrań filmowych lub programów komputerowych, których opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu.

5.3. W przypadku odstąpienia od Umowy Sprzedaży Klient zobowiązany jest niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni od dnia złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy, zwrócić odpowiednie Towary Partnerowi oraz przedstawić Bolt odpowiedni dowód (w stosownych przypadkach), zgodnie z instrukcjami Partnera lub Bolt. Klient ponosi przy tym bezpośrednie koszty zwrotu Towarów. Klient ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości Towarów będące wynikiem korzystania z nich w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia ich charakteru, cech i funkcjonowania.

5.4. Mimo że Bolt nie jest producentem ani sprzedawcą Towarów, ani podmiotem świadczącym usługi dostawy, Bolt jako upoważniony agent Partnera i Partnera Dostaw dołoży starań w celu polubownego rozwiązania sprawy i może dokonać zwrotu płatności lub zasilić Saldo w odniesieniu do danego Zamówienia, jeżeli Bolt ma uzasadnione powody, by sądzić, że reklamacja jest zasadna, lub jeżeli Klient skutecznie odstąpił od Umowy Sprzedaży, a Towary zostały zwrócone zgodnie z niniejszymi Warunkami Ogólnymi i obowiązującymi przepisami prawa. W przypadku odstąpienia od Umowy Sprzedaży zwrot płatności lub zasilenie Salda nastąpi wyłącznie w odniesieniu do Towarów zwróconych (lub co do których Klient dostarczył dowód ich odesłania) zgodnie z niniejszymi Warunkami Ogólnymi i obowiązującymi przepisami prawa. Bolt dokona zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jakiego użyto przy pierwotnym Zamówieniu, chyba że wyraźnie uzgodniono z Klientem inaczej.

5.5. Klient może złożyć reklamację w dowolny sposób, w tym za pośrednictwem funkcji czatu na Platformie Bolt Food, w ramach której Klient może przeglądać otwarte czaty i historię komunikacji, w tym jej datę i godzinę, przez 6 miesięcy od utworzenia czatu. Klient może

również skontaktować się z Bolt pocztą elektroniczną pod adresem poland-food@bolt.eu, telefonicznie pod numerem 22 153 00 08 lub pisemnie na adres siedziby Bolt.

5.6. Bolt rozpatruje reklamacje maksymalnie w ciągu 14 dni od ich otrzymania (tj. podejmuje decyzję o uznaniu reklamacji w całości lub w części albo o jej odrzuceniu).

5.7. Konsument może skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń (zgodnie z punktem 10.11).

6. PŁATNOŚCI I FAKTUROWANIE

6.1. Klient zobowiązany jest zapłacić Partnerowi Cenę Towarów w wysokości wskazanej na Platformie Bolt Food. Ceny Towarów na Platformie Bolt Food mogą różnić się od Cen Towarów w lokalu Partnera. Ceny Towarów na Platformie Bolt Food mogą być okresowo zmieniane przed złożeniem Zamówienia. Wiążącą dla Klienta Ceną Towarów jest cena wyświetlana w chwili składania Zamówienia, z zastrzeżeniem punktu 6.9. Oprócz Ceny Towarów Klient może również zostawić Partnerowi Napiwek za obsługę w lokalu Partnera.

6.2. Klient zobowiązany jest uiścić na rzecz Partnera Dostaw Opłatę za Dostawę w wysokości obliczonej przez Platformę Bolt Food. Opłata za Dostawę obliczana jest z uwzględnieniem czasu dostawy, długości trasy dostawy, sposobu dostawy i innych kryteriów. Obowiązująca Opłata za Dostawę zostanie wskazana Klientowi przed potwierdzeniem Zamówienia i nie ulegnie zmianie po potwierdzeniu Zamówienia. Oprócz Opłaty za Dostawę Klient może również zostawić Partnerowi Dostaw Napiwek za usługę dostawy za pośrednictwem Platformy Bolt Food. Szczegółowe zasady obliczania Opłaty za Dostawę mogą być okresowo zmieniane przez Platformę Bolt Food z uwzględnieniem sytuacji rynkowej, podaży i dostępności Partnerów Dostaw na Rynku oraz innych czynników związanych z usługą. Na Opłatę za Dostawę mogą składać się różne rodzaje opłat (w tym opłaty za usługę), z których każda jest wskazywana Klientowi na Platformie Bolt Food przed potwierdzeniem Zamówienia. Opłata za Dostawę oraz (w stosownych przypadkach) Opłata za Małe Zamówienie wskazane na Platformie Bolt Food zawierają podatek VAT.

6.3. Bolt ma prawo ustalić Minimalną Wartość Zamówienia zgodnie z punktem 3.4. W takich przypadkach Klient uiszcza na rzecz Partnera Dostaw Opłatę za Małe Zamówienie w wysokości wskazanej na Platformie Bolt Food przed złożeniem Zamówienia.

6.4. Bolt, działając w charakterze agenta handlowego Partnera, może sporządzać i wystawiać Klientowi w imieniu Partnera paragony informacyjne obejmujące Cenę Towarów oraz (w stosownych przypadkach) Napiwki. Bolt, działając we własnym imieniu, lecz na rzecz Partnera Dostaw, wystawia paragony fiskalne i/lub faktury obejmujące Opłatę za Dostawę oraz (w stosownych przypadkach) Opłatę za Małe Zamówienie i/lub Napiwki za usługę dostawy, z wyjątkiem przypadków, w których Partner świadczy własne usługi dostawy. Bolt nalicza podatek VAT według obowiązującej stawki od Opłaty za Dostawę oraz (w stosownych przypadkach) Opłaty za Małe Zamówienie. Bolt przyjmuje od Klienta płatności z tytułu paragonów wystawionych w imieniu Partnera oraz paragonów

fiskalnych i/lub faktur wystawionych przez Bolt we własnym imieniu, lecz na rzecz Partnera Dostaw.

6.5. Wszelkie płatności przetwarzane są z karty płatniczej Klienta lub przy użyciu innych metod płatności aktywowanych przez Klienta na Platformie Bolt Food, z wyjątkiem płatności gotówkowych. Płatności przetwarzane są za pośrednictwem zewnętrznego podmiotu przetwarzającego płatności. Potwierdzając Zamówienie, Klient autoryzuje płatność kartą płatniczą lub przy użyciu innej dopuszczalnej metody płatności w kwocie odpowiadającej Cenie Zamówienia, a odpowiednia kwota zostanie zablokowana na karcie płatniczej lub w ramach innego środka płatności, po uprzednim powiadomieniu Klienta na Platformie Bolt Food. Płatność związana z Zamówieniem zostanie zrealizowana, a odpowiednia kwota pobrana z karty płatniczej Klienta lub przy użyciu innych metod płatności, w ciągu 72 godzin od potwierdzenia Zamówienia. Jeżeli Zamówienie nie zostanie potwierdzone lub zostanie anulowane, zablokowana kwota zostanie niezwłocznie odblokowana; czas, w jakim środki staną się dostępne, zależy od dostawcy usług płatniczych Klienta.

6.6. Wynikające z Umowy Sprzedaży i (w stosownych przypadkach) Umowy Dostawy zobowiązania płatnicze Klienta uznaje się za spełnione odpowiednio wobec Partnera i (w stosownych przypadkach) Partnera Dostaw z chwilą dokonania płatności na rzecz Bolt i pobrania odpowiedniej kwoty z karty płatniczej Klienta lub przy użyciu innej dopuszczalnej metody płatności (np. Funkcji Bolt Business) lub, w zależności od przypadku, z chwilą zapłaty przez Klienta Ceny Zamówienia w całości gotówką Partnerowi Dostaw przy dostarczeniu Zamówienia lub zapłaty przez Klienta Ceny Zamówienia w całości bezpośrednio Partnerowi w przypadku odbioru własnego przez Klienta. Jeżeli Cena Zamówienia nie może zostać zablokowana na karcie płatniczej Klienta, Zamówienie nie zostanie przekazane Partnerowi, z wyjątkiem płatności gotówką Partnerowi Dostaw przy dostarczeniu Zamówienia lub bezpośredniej zapłaty Partnerowi w przypadku odbioru własnego przez Klienta.

6.7. Bolt może udostępnić Klientowi opcję zapłaty za Zamówienie gotówką Partnerowi Dostaw przy dostarczeniu Zamówienia. W takim przypadku Klient zobowiązany jest zapłacić Partnerowi Dostaw Cenę Zamówienia gotówką przy dostarczeniu Zamówienia do wskazanego Miejsca Dostawy. Bolt może ograniczyć możliwość płatności gotówką w odniesieniu do konkretnego Klienta zgodnie z punktem 7.3 poniżej. W przypadku płatności gotówką Partner Dostaw wprowadza na Platformę Bolt Food kwotę gotówki otrzymaną od Klienta. Jeżeli kwota ta nie odpowiada zobowiązaniom płatniczym Klienta wynikającym z Umowy Sprzedaży i Umowy Dostawy, Saldo automatycznie:

6.7.1. ulega pomniejszeniu o kwotę niedopłaty za Zamówienie lub o pełną Cenę Zamówienia (np. w przypadku nieobecności Klienta w Miejscu Dostawy zgodnie z punktem 7.2, odmowy zapłaty przez Klienta itp.);

6.7.2. ulega zwiększeniu o kwotę nadpłaty za Zamówienie.

6.8. Saldo jest stosowane automatycznie przy składaniu Zamówienia. Saldo nie podlega wymianie na gotówkę. Nie wpływa to na prawo Klienta do zwrotu dokonanych przez niego płatności w przypadkach przewidzianych przepisami prawa (np. odstąpienia od Umowy Sprzedaży lub uzasadnionej reklamacji), który zostanie dokonany przy użyciu

takiego samego sposobu płatności, jakiego użył Klient, chyba że uzgodniono z Klientem inaczej.

6.9. W przypadku zastosowania Korekty Zamówienia Cena Towarów oraz wszelkie inne opłaty wyświetlane Klientowi na Platformie Bolt Food w chwili składania Zamówienia mają charakter szacunkowy i są podawane przez Partnera. Ostateczna kwota należna od Klienta zostanie ustalona na podstawie faktycznie dokonanych Korekt Zamówienia i może być wyższa lub niższa od szacunkowej kwoty wyświetlonej przy finalizacji Zamówienia, z uwzględnieniem następujących zasad:

6.9.1. W zależności od zastosowanego rozwiązania technicznego Bolt może, w imieniu Partnera: (i) doliczyć przy finalizacji Zamówienia opłatę korygującą w celu pokrycia ewentualnych różnic pomiędzy kwotą szacunkową a ostateczną – poprzez tymczasową autoryzację opłaty korygującej na karcie płatniczej Klienta lub doliczenie jej do kwoty do zapłaty w przypadku płatności gotówką; albo (ii) skorygować ostateczną kwotę pobraną od Klienta lub w inny sposób przez niego należną po złożeniu Zamówienia; zgodnie z punktem 6.9.3.

6.9.2. Przed dostarczeniem lub odbiorem Zamówienia ostateczna waga i cena Towarów, informacje o opakowaniu oraz informacje o wszelkich Towarach zastępczych zaakceptowanych przez Klienta zgodnie z punktem 3.2.1 niniejszych Warunków Ogólnych zostaną zarejestrowane na Platformie Bolt Food. Informacje te zostaną również odzwierciedlone na każdym paragonie kasowym lub fiskalnym wystawionym Klientowi przez Partnera, zgodnie z wymogami obowiązujących przepisów prawa.

6.9.3. Jakiekolwiek zwiększenie ostatecznej kwoty należnej od Klienta nie przekroczy obowiązującego maksymalnego limitu korekty lub opłaty korygującej, które zostaną ujawnione Klientowi przed złożeniem Zamówienia i zaakceptowane przez Klienta przy składaniu Zamówienia. W przypadku Towarów sprzedawanych na wagę ostateczna Cena Towarów ważonych nie przekroczy szacunkowej Ceny Towarów wyświetlonej Klientowi przed złożeniem Zamówienia o więcej niż 20%.

6.9.4. Klient zostanie obciążony wyłącznie za faktycznie otrzymane Towary i opakowania oraz wszelkie Towary zastępcze zaakceptowane przez Klienta zgodnie z punktem 3.2.1. Wszelka niewykorzystana kwota pobrana od Klienta lub tymczasowo autoryzowana na karcie płatniczej Klienta w związku z Korektą Zamówienia zostanie, odpowiednio, odblokowana lub zwrócona niezwłocznie po realizacji Zamówienia.

6.10. Bolt może, według własnego uznania, proponować oferty promocyjne i rabaty w odniesieniu do Ceny Towarów lub Opłaty za Dostawę.

6.11. Bolt może również umożliwić Partnerowi oferowanie Klientom różnych promocji lub korzyści:

6.11.1. Możliwość zastosowania do Zamówień korzyści w ramach programu lojalnościowego Partnera (np. poprzez wprowadzenie numeru karty

lojalnościowej) przed dokonaniem płatności. Partner według własnego uznania decyduje o charakterze, warunkach i dostępności swoich korzyści lojalnościowych. Partner ponosi wyłączną odpowiedzialność za zapewnienie, aby wszelkie korzyści lojalnościowe udostępniane Klientom były stosowane zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz ich regulaminem. Partner zobowiązany jest odzwierciedlić ostateczną Cenę Towarów (z uwzględnieniem wszelkich rabatów wynikających z korzyści lojalnościowych) na paragonach kasowych/fiskalnych (zgodnie z wymogami obowiązujących przepisów prawa) wystawianych Klientowi. Bolt obciąża Klienta wyłącznie ostateczną Ceną Towarów oraz innymi należnymi opłatami. Partner ponosi wyłączną odpowiedzialność za rozbieżności pomiędzy paragonem a ostateczną pobraną kwotą.

6.11.2. Promocje (np. rabaty) dotyczące Zamówień DineOut. Partner według własnego uznania decyduje o charakterze, warunkach i dostępności promocji DineOut. Partner ponosi wyłączną i pełną odpowiedzialność za zapewnienie, aby wszelkie stosowane promocje i wydawane Klientowi paragony były w pełni zgodne z obowiązującymi przepisami prawa (w tym z ograniczeniami dotyczącymi alkoholu, tytoniu lub innych produktów regulowanych), a także za jasne komunikowanie i stosowanie promocji zgodnie z warunkami udostępnionymi przez Partnera za pośrednictwem Platformy Bolt Food.

7. ANULOWANIE ZAMÓWIENIA, WYPOWIEDZENIE I ZAWIESZENIE MOŻLIWOŚCI KORZYSTANIA

7.1. Klient może anulować Zamówienie, jeżeli taka opcja jest dostępna na Platformie Bolt Food, na warunkach określonych na Platformie Bolt Food. Ponadto Bolt, Partner i/lub Partner Dostaw mogą anulować Zamówienie, a w takim przypadku Klientowi przysługuje pełny zwrot płatności, z wyjątkiem przypadków, o których mowa w punkcie 7.2.

7.2. Bolt, w imieniu Partnera Dostaw, może anulować Zamówienie i obciążyć Klienta Ceną Zamówienia lub pomniejszyć o nią Saldo Klienta w następujących przypadkach:

7.2.1. Klient nie jest dostępny w Miejscu Dostawy w ciągu 5 minut od przybycia do niego Partnera Dostaw;

7.2.2. Partner Dostaw nie może skontaktować się z Klientem pod podanym przez niego numerem telefonu w ciągu 5 minut od przybycia Partnera Dostaw do Miejsca Dostawy; lub

7.2.3. Klient i Partner Dostaw nie uzgodnią nowego Miejsca Dostawy zgodnie z punktem 4.2 powyżej, w sytuacji gdy Zamówienie nie mogło zostać dostarczone do dotychczasowego Miejsca Dostawy z przyczyn leżących po stronie Klienta.

7.3. Bolt ma prawo, w drodze powiadomienia przekazanego w formie dokumentowej, tymczasowo zawiesić Klientowi dostęp do Platformy Bolt Food lub wypowiedzieć niniejsze Warunki Ogólne ze skutkiem natychmiastowym i/lub odmówić realizacji lub anulować wszelkie Zamówienia, jeżeli Klient dopuszcza się nadużyć wobec Platformy

Bolt Food lub wyrządza jej szkodę, jeżeli Bolt, na podstawie obiektywnych okoliczności, ma uzasadnione przekonanie o dopuszczaniu się przez Klienta nieuczciwych działań w trakcie korzystania z Platformy Bolt Food lub jeżeli Klient w inny sposób istotnie lub wielokrotnie narusza swoje zobowiązania wynikające z niniejszych Warunków Ogólnych (np. w przypadku wielokrotnej nieobecności w Miejscu Dostawy zgodnie z punktem 7.2 lub w przypadku udostępniania treści niezgodnych z prawem zgodnie z punktem 2.7). Zawieszenie możliwości korzystania z Platformy Bolt Food lub wypowiedzenie umowy w tym zakresie oznacza również zawieszenie możliwości korzystania z innych platform Bolt (np. platformy do zamawiania przejazdów) lub wypowiedzenie umowy w ich zakresie.

7.4. Klient nie może wykorzystywać Platformy Bolt Food do prania pieniędzy ani do prowadzenia jakiejkolwiek innej działalności przestępczej. W przypadku naruszenia przez Klienta niniejszego punktu 7.4 Bolt wypowie Klientowi niniejsze Warunki Ogólne oraz powiadomi właściwe organy ścigania.

7.5. Niniejsze Warunki Ogólne zawierane są na czas nieokreślony, do czasu ich wypowiedzenia przez Bolt lub Klienta zgodnie z niniejszymi Warunkami Ogólnymi. Klient może wypowiedzieć niniejsze Warunki Ogólne w dowolnym momencie, bez ponoszenia kosztów, usuwając swoje konto użytkownika lub kontaktując się z Bolt.

8. UDZIELANIE LICENCJI, PRAWA WŁASNOŚCI INTELEKTUALNEJ I PRZETWARZANIE DANYCH

8.1. Z chwilą rejestracji na Platformie Bolt Food Bolt udziela Klientowi niewyłącznej i niepodlegającej przeniesieniu licencji, bez prawa do udzielania sublicencji, na korzystanie z Platformy Bolt Food w celu zamawiania Towarów oraz organizowania dostawy Zamówień. Licencja udzielana jest na czas obowiązywania niniejszych Warunków Ogólnych i może zostać zawieszona wyłącznie w przypadkach i na zasadach określonych w punktach 2.7 i 7.3.

8.2. Wszelkie prawa własności intelektualnej dotyczące oprogramowania, dokumentacji lub informacji wykorzystywanych lub opracowywanych przez Bolt lub w imieniu Bolt w ramach świadczenia usług społeczeństwa informacyjnego na podstawie niniejszych Warunków Ogólnych (w tym Platformy Bolt Food oraz wszelkich zamieszczonych na niej materiałów) przysługują Bolt (lub, w niektórych przypadkach, w ograniczonym zakresie, Partnerowi). Klient nie może kopiować, modyfikować, adaptować, poddawać inżynierii wstecznej, dekompilować ani w inny sposób odkrywać kodu źródłowego Platformy Bolt Food lub jakiegokolwiek innego oprogramowania wykorzystywanego przez Bolt, ani wyodrębniać lub wykorzystywać danych znajdujących się na Platformie Bolt Food do celów komercyjnych lub jakichkolwiek celów innych niż zamawianie Towarów. Klient może korzystać z Platformy Bolt Food wyłącznie do celów osobistych i niekomercyjnych, z wyjątkiem korzystania z Funkcji Bolt Business.

8.3. Zasady przetwarzania danych osobowych Klientów przez Bolt określa Polityka Prywatności dostępna na Platformie Bolt Food pod następującym adresem: https://bolt.eu/pl-pl/privacy/delivery/privacy-for-eaters/.

8.4. Bolt dokłada należytej staranności w celu zapewnienia prawidłowego funkcjonowania Platformy Bolt Food.

8.5. Klientom wyraźnie zabrania się podejmowania jakiejkolwiek formy (ręcznej lub zautomatyzowanej) scrapowania, eksploracji lub ekstrakcji danych bądź jakiegokolwiek zautomatyzowanego gromadzenia danych z Platformy Bolt Food, w tym w szczególności korzystania z botów, pająków, robotów indeksujących lub innych zautomatyzowanych środków.

9. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

9.1. Partner ponosi wyłączną odpowiedzialność za swoje treści udostępniane na Platformie Bolt Food, a także za wszelkie działania promocyjne związane z Partnerem, wady jakościowe i ilościowe zamówionych Towarów lub inne uchybienia w wykonaniu Umowy Sprzedaży, a Bolt nie odpowiada za wykonanie Umowy Sprzedaży przez Partnera. Nie ogranicza to odpowiedzialności Bolt za wykonanie jego własnych obowiązków wynikających z niniejszych Warunków Ogólnych lub z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

9.2. Partnerzy Dostaw ponoszą wyłączną odpowiedzialność za swoje treści udostępniane na Platformie Bolt Food, a także za wykonanie Umowy Dostawy, a Bolt nie odpowiada za wykonanie Umowy Dostawy przez Partnera Dostaw. Nie ogranicza to odpowiedzialności Bolt za wykonanie jego własnych obowiązków wynikających z niniejszych Warunków Ogólnych lub z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

9.3. W przypadku, gdy Klient podejrzewa, że jego karta płatnicza powiązana z jego kontem na Platformie Bolt Food została skradziona i/lub jest wykorzystywana w nieuczciwy sposób przez osobę trzecią, Klient ma obowiązek niezwłocznie powiadomić o tym Bolt.

9.4. Bolt dołoży wszelkich starań, aby zapewnić prawidłowe funkcjonowanie Platformy Bolt Food. Ponadto Bolt może, zgodnie z punktem 10.3, wprowadzać nowe i/lub wycofywać istniejące funkcje Platformy Bolt Food, o czym Bolt odpowiednio powiadomi Klientów.

9.5. Rootowanie, jailbreaking lub modyfikowanie przez Klienta smartfona lub innego urządzenia na poziomie sprzętu lub systemu operacyjnego w jakikolwiek sposób niezgodny z instrukcjami producenta sprawia, że urządzenie staje się podatne na cyberzagrożenia. Ponadto korzystanie z fałszywych urządzeń i innych rozwiązań próbujących komunikować się z systemami Bolt jest niedozwolone. Bolt nie ma obowiązku wspierania korzystania ze zmodyfikowanych lub fałszywych urządzeń.

10. POSTANOWIENIA RÓŻNE

10.1. Bolt może zmienić niniejsze Warunki Ogólne wyłącznie z ważnych przyczyn, tj. w związku z:

(i) zmianą powszechnie obowiązujących przepisów prawa, która bezpośrednio wpływa na świadczenie usług Platformy Bolt Food, tylko w zakresie określonym w tych przepisach;

(ii) nałożeniem na Bolt nowych obowiązków przez właściwe organy, które bezpośrednio wpływają na świadczenie usług Platformy Bolt Food, tylko w zakresie nałożonych przez właściwe organy obowiązków;

(iii) zmianami technologicznymi lub związanymi z bezpieczeństwem, w tym zmianami w Platformie Bolt Food niezbędnymi do utrzymania jej zgodności z niniejszymi Warunkami Ogólnymi, pod warunkiem że zmiany te nie wiążą się z dodatkowymi kosztami i są konieczne do świadczenia usług Platformy Bolt Food zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa;

(iv) zmianami redakcyjnymi, które nie wpływają na prawa i obowiązki Klienta;

(v) wprowadzeniem nowych funkcji i funkcjonalności, które nie wiążą się z dodatkowymi kosztami dla Klienta.

Bolt lub Partner mogą oferować za pośrednictwem Platformy Bolt Food odpłatne funkcje, produkty lub usługi. Obowiązujące ceny, opłaty i warunki zostaną wskazane Klientowi przed dokonaniem przez Klienta zakupu lub złożeniem Zamówienia.

10.2. Bolt powiadomi Klienta o zmianach z 15-dniowym wyprzedzeniem, wskazując ich treść, podsumowanie zmian oraz datę ich wejścia w życie. W przypadku braku akceptacji zmian Klient może wypowiedzieć niniejsze Warunki Ogólne w sposób określony w punkcie 7.5. Zmiany nie wpływają na prawa i obowiązki Klienta dotyczące Zamówień złożonych przed dniem wejścia zmian w życie.

10.3. Bolt może zmieniać lub usuwać poszczególne części Platformy Bolt Food bądź zmieniać lub zaprzestać prowadzenia Platformy Bolt Food, zmieniać jej funkcje oraz wybór Partnerów uczestniczących w Platformie Bolt Food, w części lub w całości. Bolt poinformuje Klienta z wyprzedzeniem, zgodnie z punktem 10.2, o każdej zmianie Platformy Bolt Food, która w istotny i negatywny sposób wpływa na dostęp Klienta do niej lub korzystanie z niej; w takim przypadku Klient może wypowiedzieć niniejsze Warunki Ogólne w sposób określony w punkcie 7.5.

10.4. Klient może uzyskać dostęp do Platformy Bolt Food wyłącznie za pośrednictwem połączenia internetowego. Nie istnieją szczególne wymogi techniczne dotyczące połączenia internetowego, jednak prędkość połączenia internetowego może wpływać na jakość usług Platformy Bolt Food. Platforma Bolt Food dostępna jest na urządzeniach z systemem Android i iOS zgodnie z najnowszymi aktualizacjami oprogramowania.

10.5. W trakcie tworzenia konta Klienta na Platformie Bolt Food numer telefonu Klienta zostaje powiązany z kontem Klienta i dodany do bazy danych Bolt. W przypadku zmiany numeru telefonu przez Klienta po utworzeniu konta na Platformie Bolt Food i chęci dalszego korzystania z Platformy Bolt Food Klient zobowiązany jest w możliwie najkrótszym czasie powiadomić Bolt o zaktualizowanym numerze telefonu. Po aktualizacji numeru telefonu Klient otrzyma od Bolt prośbę o weryfikację nowego numeru telefonu za pośrednictwem wiadomości SMS lub w inny sposób. Klient powinien następnie zweryfikować swój nowy numer telefonu, postępując zgodnie z instrukcjami zawartymi w wiadomości SMS lub innym komunikacie przesłanym przez Bolt. Po weryfikacji numeru telefonu zostanie on automatycznie zaktualizowany w profilu Klienta. Aktualizacja przez Klienta jego danych

osobowych na Platformie Bolt Food obejmuje również inne platformy Bolt (w tym platformę do zamawiania przejazdów). Jeżeli Klient rezygnuje z numeru telefonu powiązanego z jego kontem na Platformie Bolt Food i nie chce go zaktualizować na Platformie Bolt Food, Klient zobowiązany jest wypowiedzieć niniejsze Warunki Ogólne zawarte z Bolt, po czym konto Klienta zostanie dezaktywowane. Wypowiedzenie niniejszych Warunków Ogólnych i dezaktywacja konta z wyżej wymienionych przyczyn nie uniemożliwiają Klientowi utworzenia na Platformie Bolt Food nowego konta z ważnym numerem telefonu.

10.6. Platforma Bolt Food jest dostępna w wielu językach, które można zmieniać w profilu Klienta.

10.7. Bolt może, po uzyskaniu uprzedniej zgody, śledzić lokalizację urządzenia Klienta za pośrednictwem Platformy Bolt Food. Możliwe są ograniczenia w świadczeniu usług Platformy Bolt Food w zależności od lokalizacji urządzenia Klienta. Ograniczenia te są widoczne w interfejsie Platformy Bolt Food (np. dostępność Partnerów w zależności od lokalizacji). Bolt nie świadczy usług we wszystkich jurysdykcjach. Ponieważ dostępność usług Bolt może ulegać okresowym zmianom, nie istnieje stały wykaz jurysdykcji.

10.8. Bolt świadczy usługi, które są projektowane i dostarczane zgodnie ze standardami branżowymi, takimi jak ISO 27001/27002, oraz wspierają zgodność z tymi standardami, o ile jest to wykonalne i nie stoi w sprzeczności z innymi uzgodnionymi wymaganiami.

10.9. Korzystanie z Platformy Bolt Food oraz wszelkie powstałe w związku z tym stosunki prawne podlegają prawu Rzeczypospolitej Polskiej. Klient będący konsumentem korzysta również z ochrony przyznanej mu przez bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa państwa, w którym ma swoje miejsce zwykłego pobytu.

10.10. Jeżeli spór wynikający z niniejszych Warunków Ogólnych nie może zostać rozstrzygnięty w drodze negocjacji, zostanie on rozstrzygnięty przez właściwy sąd powszechny Rzeczypospolitej Polskiej. Jeżeli Klient jest konsumentem, właściwość sądu ustala się zgodnie z bezwzględnie obowiązującymi przepisami mającymi zastosowanie do konsumentów.

10.11. W przypadku sporu konsumenckiego pomiędzy Bolt a Klientem lub pomiędzy Klientem a Partnerem lub Partnerem Dostaw Klient będący konsumentem może zwrócić się do właściwego podmiotu uprawnionego do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, w szczególności właściwego Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej. Szczegółowe informacje na temat właściwych podmiotów są dostępne na stronie internetowej Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: https://polubowne.uokik.gov.pl/wyszukano

ZAŁĄCZNIK 1
WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY

Do: Bolt Food Poland sp. z o.o. (ul. Prosta 67, 00-838 Warszawa; poland-food@bolt.eu)

Niniejszym oświadczam, że odstępuję od następującej umowy: umowy sprzedaży Towarów objętych Zamówieniem (*) / umowy o korzystanie z Platformy Bolt Food (*)

Data zawarcia umowy (*) / odbioru Zamówienia (*): [wypełnia Klient]

Imię i nazwisko Klienta: [wypełnia Klient]

Adres Klienta: [wypełnia Klient]

Podpis Klienta (jedynie w przypadku, gdy oświadczenie składane jest w formie papierowej):

Data: [wypełnia Klient]

(*) Niepotrzebne skreślić.