**Warunki Ogólne**
**dotyczące usługi dostawy Bolt Food dla Klienta**
Wersja: Luty 2024 r. (obowiązuje od 1 marca 2024 r.)
Możesz tutaj pobrać ten dokument i zapisać go na swoim urządzeniu, aby móc się do niego odnosić w przyszłości.
Niniejsze Warunki Ogólne mają zastosowanie do wszystkich stosunków prawnych powstałych w związku z korzystaniem z Platformy Bolt Food (zgodnie z poniższą definicją) pomiędzy spółką Bolt a Klientem oraz do niektórych aspektów zawieranych za pośrednictwem Platformy Bolt Food Umów Sprzedaży i Umów Dostawy (zgodnie z poniższą definicją). Rejestrując się na Platformie Bolt Food, Klient zobowiązuje się do przestrzegania niniejszych Warunków Ogólnych, akceptuje ich treść oraz przyjmuje do wiadomości, że jego dane osobowe ujawnione w trakcie rejestracji i korzystania z Platformy Bolt Food na warunkach określonych w niniejszych Warunkach Ogólnych będą przetwarzane przez Bolt. Ponadto Klient wyraża zgodę na możliwość wzajemnego przesyłania swoich danych (w tym Salda) pomiędzy różnymi prowadzonymi przez spółkę Bolt platformami (np. na platformę do zamawiania przejazdów).

**1. DEFINICJE**

1.1. Saldo – oznacza Saldo konta Klienta na Platformie Bolt Food oraz na prowadzonej przez spółkę Bolt platformie do zamawiania przejazdów.
1.2. Bolt – oznacza Bolt Operations OÜ, zarejestrowaną pod numerem: 14532901, z siedzibą pod adresem: Vana-Lõuna 15, Tallinn 10134, Estonia, adres e-mail: poland-food@bolt.eu.
1.3. Klient Bolt Business – oznacza osobę lub podmiot działający w charakterze przedsiębiorcy, administrujący i opłacający korzystanie z Platformy Bolt Food przez upoważnionych do tego Klientów. Na mocy niniejszych Warunków Ogólnych Klientowi Bolt Business przysługują takie same prawa jak Klientowi w odniesieniu do następujących kwestii: 1) fakturalub paragon za Zamówienie będą wystawione Klientowi Bolt Business wraz z ewentualnym zwrotem kosztów (w stosownych przypadkach) oraz 2) Klient Bolt Business może żądać informacji oraz składać reklamacje i wysuwać roszczenia w związku z Zamówieniem złożonym za pośrednictwem Funkcji Bolt Business.
1.4. Funkcja Bolt Business – oznacza sposób płatności i funkcję Platformy Bolt Food, za której pośrednictwem Klienci upoważnieni przez Klienta Bolt Business mogą składać Zamówienia na koszt Klienta Bolt Business.
1.5. Platforma Bolt Food – oznacza platformę (w tym aplikacje i interfejsy stron internetowych) w myśl Rozporządzenia (UE) 2019/1150, prowadzoną przez Bolt jako usługę społeczeństwa informacyjnego i oferującą Klientowi następujące opcje realizacji Zamówień: Dostawa i Na Wynos; Order & Pay i Pay & Go.
1.6. Klient – oznacza każdą osobę, która (i) założyła konto użytkownika na Platformie Bolt Food i korzysta z usług w ramach Platformy Bolt Food za pośrednictwem takiego konta użytkownika lub (ii) korzysta z usług w ramach Platformy Bolt Food nie mając takiego konta (jako gość). Klient Bolt Business ma na mocy niniejszych Warunków Ogólnych takie same prawa jak Klient w odniesieniu do następujących kwestii: i) faktura lub paragon za Zamówienie zostaną wystawione Klientowi Bolt Business wraz z ewentualnym zwrotem kosztów (w stosownych przypadkach) oraz ii) Klient Bolt Business może żądać informacji oraz składać reklamacje i wysuwać roszczenia w związku z Zamówieniem złożonym za pośrednictwem Funkcji Bolt Business Zamówieniem.
1.7. Umowa Dostawy – oznacza umowę o dostawę Towarów zamówionych przez Klienta zawartą pomiędzy Klientem a Partnerem Dostaw za pośrednictwem Platformy Bolt Food.
1.8. Dostawa i Na Wynos – oznacza opcję oferowaną w ramach Platformy Bolt Food, umożliwiającą Klientowi: i) składanie Zamówień Towarów i zawieranie Umów Sprzedaży z Partnerem oraz ii) organizowanie dostawy Zamówienia we własnym zakresie oraz – w stosownych przypadkach – zawieranie Umów Dostawy z Partnerem Dostaw za pośrednictwem Platformy Bolt Food.

1.9. Opłata za Dostawę – oznacza uiszczaną przez Klienta na rzecz Partnera Dostaw opłatę za usługę dostawy związaną z Zamówieniem na podstawie Umowy Dostawy. Opłata za Dostawę naliczana jest zgodnie z zasadami określonymi w punkcie 6.
1.10. Partner Dostaw – oznacza każdą osobę prowadzącą jednoosobową działalność gospodarczą lub osobę prawną zarejestrowaną na Platformie Bolt Food jako świadczącą usługi dostawy do Klienta 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.
1.11. Miejsce Dostawy – oznacza adres wskazany w Zamówieniu, na który Klient chce otrzymać zamówiony Towar.
1.12. Warunki Ogólne – oznacza niniejsze warunki mające zastosowanie do stosunków prawnych pomiędzy spółką Bolt a Klientem w związku z korzystaniem z Platformy Bolt Food przez Klienta.
1.13. Towary – oznacza wszelkie towary sprzedawane przez Partnera za pośrednictwem Platformy Bolt Food.
1.14. Cena Towarów – oznacza należną Partnerowi od Klienta cenę netto (w stosownych przypadkach wraz z należnymi podatkami od towarów i usług, sprzedaży i innymi podatkami) za zamówione Towary.
1.15. Rynek – oznacza wirtualny rynek utworzony za pośrednictwem Platformy Bolt Food i obsługiwany przez spółkę Bolt, na którym działający na nim Partnerzy mogą wystawiać na sprzedaż swoje Towary w taki sposób, aby Klienci mieli możliwość zamawiania tych Towarów i zawierania Umów Sprzedaży z Partnerami oraz, w stosownych przypadkach, korzystania z oferowanych na Rynku przez Partnerów Dostaw usług dostawy na żądanie.
1.16. Minimalna Wartość Zamówienia – oznacza ustaloną przez Platformę Bolt Food kwotę określającą minimalną Cenę Towaru, od której nie obowiązuje Opłata za Małe Zamówienie.
1.17. Zamówienie – oznacza zamówienie Towarów złożone Partnerowi przez Klienta za pośrednictwem Platformy Bolt Food lub zamówienie Towarów przyjęte od Klienta i zarejestrowane przez osoby zatrudnione przez Partnera na Platformie Food Bolt.
1.18. Order & Pay – oznacza oferowaną w ramach Platformy Bolt Food opcję typu dine-in, umożliwiającą Klientowi składanie Zamówień Towarów i zawieranie Umów Sprzedaży z Partnerem w lokalu Partnera za pośrednictwem Platformy Bolt Food. Niniejsze Warunki Ogólne znajdują w pełni zastosowanie do usługi Order & Pay, z wyłączeniem punktów dotyczących dostawy.
1.19. Cena Zamówienia – oznacza kwotę, którą Klient powinien zapłacić za zakupione Towary i – w stosownych przypadkach – dostawę Zamówienia.
1.20. Partner – oznacza prowadzącą dowolną restaurację lub sklep osobę, z którą Bolt zawarł umowę, a w stosownych przypadkach każdy lokal, za którego pośrednictwem osoba taka prowadzi działalność.
1.21. Pay & Go – oznacza oferowaną w ramach Platformy Bolt Food opcję typu Dine-in, umożliwiającą (i) Partnerowi rejestrowanie Zamówień przyjmowanych od Klienta przez osoby zatrudnione przez Partnera oraz (ii) Klientowi dokonywanie opłat za takie Zamówienia w lokalu Partnera za pośrednictwem Platformy Bolt Food. Niniejsze Warunki Ogólne mają zastosowanie do usługi Pay & Go w zakresie dotyczącym teje usługi.
1.22. Umowa Sprzedaży – oznacza zawartą pomiędzy Klientem a Partnerem umowę dotyczącą sprzedaży Towarów zgodnie z Zamówieniem.
1.23. Opłata za Małe Zamówienie – oznacza ustaloną przez Platformę Bolt Food opłatę uiszczaną przez Klienta na rzecz Partnera Dostaw, stosowaną w przypadku Zamówień o wartości niższej niż Minimalna Wartość Zamówienia w myśl punktu 3.3.
1.24. Napiwek – oznacza nadobowiązkową kwotę przekazywaną przez Klienta Partnerowi w lokalu Partnera za usługę lub Partnerowi Dostaw za dostawę.

**2. RAMY PRAWNE**

2.1. Platforma Bolt Food umożliwia Klientowi zamawianie Towarów u Partnerów i – w stosownych przypadkach – organizowanie dostawy Zamówień do Miejsca Dostawy.
2.2. W celu nabycia Towarów za pośrednictwem Platformy Bolt Food Klient zawiera Umowę Sprzedaży bezpośrednio z Partnerem. W celu dostarczenia Zamówienia Klient zawiera Umowę Dostawy bezpośrednio z Partnerem Dostaw. W przypadku, gdy Partner chce zaoferować Klientowi własną usługę dostawy Towarów, Klient zawiera Umowę Dostawy bezpośrednio z Partnerem, a warunki mające zastosowanie do Partnera Dostaw na podstawie niniejszych Warunków Ogólnych mają zastosowanie do Partnera w kontekście Umowy Dostawy. W przypadku, gdy Klient wyraża chęć, 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 dokonanego przez Klienta odbioru własnego lub wybrania przez niego opcji Order & Pay, Umowę Sprzedaży uważa się za zawartą z chwilą przyjęcia Zamówienia przez Partnera i przesłania Klientowi potwierdzenia Zamówienia. W przypadku wybrania przez Klienta opcji Pay & Go, Umowę Sprzedaży uważa się za zawartą z chwilą zamówienia Towarów przez Klienta u pracownika Partnera w lokalu Partnera i przyjęcia Zamówienia przez Partnera.
2.3. Prowadząc Platformę Bolt Food, Bolt działa wyłącznie w charakterze dostawcy usługi społeczeństwa informacyjnego i nie jest stroną Umowy Sprzedaży ani Umowy Dostawy. Bolt nie jest też producentem ani sprzedawcą Towarów, ani podmiotem świadczącym usługi dostawy i w żaden sposób nie odpowiada za wywiązanie się z Umowy Sprzedaży lub Umowy Dostawy.
2.4. Korzystając z Platformy Bolt Food, Klient przyjmuje do wiadomości, że każdy Partner Dostaw i/lub Partner oferujący swoje towary i usługi za pośrednictwem Platformy Bolt Food upoważnił spółkę 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 do pobierania Opłaty za Dostawę i/lub kwoty stanowiącej Cenę Towaru lub innych opłat należnych od Klienta lub Klienta Bolt Business na mocy Umowy Dostawy i/lub Umowy Sprzedaży, o ile są one uiszczane na rzecz Partnera Dostaw lub Partnera za pośrednictwem aplikacji lub, w stosownych przypadkach, w gotówce.
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 (UE) 2005/29.
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. Korzystając z Platformy Bolt Food, Klient będący osobą niepełnoletnią potwierdza, że uzyskał wszelkie niezbędne upoważnienia od rodziców lub opiekunów prawnych do dostępu i korzystania z Platformy Bolt Food. Bolt zakłada, że korzystające z Platformy Bolt Food osoby niepełnoletnie uzyskały wymaganą zgodę od swoich rodziców lub opiekunów prawnych.
2.7. Za wszelkie zamieszczane na Platformie Bolt Food treści odpowiedzialność ponoszą wyłącznie Partner Dostaw i Partner, przy czym zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/2065 z dnia 19 października 2022 r. w sprawie jednolitego rynku usług cyfrowych oraz zmieniającym dyrektywę 2000/31/WE (Ustawa o usługach cyfrowych) Bolt nie ma obowiązku aktywnego monitorowania ani weryfikowania takich treści. Spółka Bolt jest jednak uprawniona do usuwania wszelkich domyślnie niezgodnych z prawem treści po otrzymaniu powiadomienia o istnieniu takich treści na Platformie Bolt Food.
2.8. Bolt ma prawo zawiesić, na uzasadniony okres i po uprzednim ostrzeżeniu, rozpatrywanie zawiadomień i reklamacji Klientów, którzy często składają wyraźnie bezzasadne powiadomienia lub reklamacje dotyczące rzekomych niezgodnych z prawem treści na Platformie Bolt Food. Oceniając okoliczności zawieszenia, Bolt bierze pod uwagę następujące kwestie:
2.8.1. bezwzględną liczbę przypadków ewidentnie niezgodnych z prawem treści lub wyraźnie bezzasadnych powiadomień lub reklamacji złożonych w ciągu miesiąca;

2.8.2. względny odsetek powiadomień i reklamacji w stosunku do całkowitej liczby dostarczonych informacji lub powiadomień złożonych w ciągu miesiąca;
2.8.3. ciężar gatunkowy niewłaściwego wykorzystania mechanizmów działania w zakresie powiadomień;
2.8.4. 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 u osób zatrudnionych przez Partnera w lokalu Partnera w przypadku skorzystania z opcji Pay & Go. W przypadku, gdy Partner nie jest w stanie dostarczyć Towarów zgodnie z Zamówieniem, Partner nie potwierdza Zamówienia na Platformie Bolt Food. Partner może skontaktować się z Klientem w celu uzgodnienia zmian w Zamówieniu w taki sposób, żeby początkowa Cena Towarów pozostała taka sama. W przypadku nieosiągnięcia porozumienia lub konieczności zapłaty przez Klienta niższej lub wyższej ceny za Towary zastępcze niż za Towary zamówione, Zamówienie podlega anulowaniu, a Klient nie zostaje obciążony opłatą za Zamówienie lub też w stosownych przypadkach kwota odpowiadająca Cenie Zamówienia zostaje zwrócona Klientowi w całości.
3.2. Klient ma prawo do otrzymania Towarów zgodnych z widniejącym na Platformie Bolt Food opisem i wszelkimi szczególnymi wymogami (o ile zostały uzgodnione). W przypadku, gdy w skład Towarów wchodzi żywność i w przypadku wątpliwości w kwestii 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 mogą nie odzwierciedlać w pełni rzeczywistego wyglądu oferowanych Towarów.
3.3. W przypadku, gdy obowiązuje Minimalna Wartość Zamówienia, a związana z Zamówieniem Cena Towarów jest niższa niż Minimalna Wartość Zamówienia, Klient może złożyć Zamówienie, jednak zostanie ono potwierdzone przez Platformę Bolt Food pod warunkiem, że Klient uiści na rzecz Partnera Dostaw Opłatę za Małe Zamówienie.
3.4. Klient zobowiązany jest przestrzegać obowiązujących przepisów prawa, w tym wymogów mających zastosowanie przy zakupie alkoholu, tytoniu, napojów energetycznych lub innych produktów wymagających weryfikacji wieku. W przypadku, gdy Klient chce zamówić produkty wymagające weryfikacji wieku, zobowiązany jest do potwierdzenia swojego wieku w trakcie składania zamówienia. Ponadto Partner Dostaw dostarczający Zamówienie i/lub Partner w przypadku odbioru własnego Zamówienia przez Klienta, jak i wybrania przez Klienta opcji Order & Pay lub Pay & Go może odmówić wydania produktów wymagających weryfikacji wieku, o ile Klient nie okaże ważnego dokumentu tożsamości ze zdjęciem potwierdzającego, że jest w wieku umożliwiającym mu legalny zakup przedmiotowych produktów lub jeżeli Klient jest w stanie wskazującym na spożycie alkoholu. W przypadku odmowy dostawy produktów objętych ograniczeniem wiekowym z powodów opisanych powyżej, Bolt ma prawo obciążyć Klienta dwukrotnością Opłaty za Dostawę w ramach rekompensaty za konieczność zwrotu Partnerowi produktów objętych ograniczeniem wiekowym.
3.5. Wszyscy Partnerzy są wyświetlani Klientowi w aplikacji na zasadzie rankingu kolejności. Główne kryteria określenia pozycji w rankingu to:
3.5.1. Częstotliwość korzystania z usług Partnera. Jeżeli Klient w ostatnim czasie kilkakrotnie złożył Zamówienie u Partnera, wówczas istnieje większe prawdopodobieństwo, że Partner uzyska wyższą pozycję w rankingu na Platformie Bolt Food;
3.5.2. Odległość od Klienta do Partnera. Im mniejsza odległość między Klientem a Partnerem, tym większe prawdopodobieństwo, że Partner uzyska wyższą pozycję w rankingu na Platformie Bolt Food;
3.5.3. Orientacyjny czas dostawy Zamówienia. Im krótszy czas dostawy Zamówienia Partnera, tym większe prawdopodobieństwo, że Partner uzyska wyższą pozycję w rankingu na Platformie Bolt Food;
3.5.4. Opłata za dostawę dla Klienta. Im tańsza dostawa, tym większe prawdopodobieństwo, że

Partner uzyska wyższą pozycję w rankingu na Platformie Bolt Food;
3.5.5. Ocena Partnera. Im wyższa ocena Partnera, tym większe prawdopodobieństwo, że Partner uzyska wyższą pozycję w rankingu na Platformie Bolt Food;
3.5.6. Podobieństwo poprzednich Zamówień złożonych przez Klienta. Istnieje większe prawdopodobieństwo, że Partner oferujący Towary podobne do poprzednich Zamówień Klienta uzyska wyższą pozycję w rankingu na Platformie Bolt Food.

**4. ZAMÓWIENIE DOSTAWY ZA POŚREDNICTWEM PLATFORMY BOLT FOOD**

4.1. Po złożeniu Zamówienia Klient zobowiązuje się zorganizować dostawę za pośrednictwem Partnera Dostaw i Platformy Bolt Food w celu dostarczenia Towarów do umówionego Miejsca Dostawy lub wybrać opcję odbioru własnego, o ile jest ona dostępna.
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 zobowiązuje się do obecności w Miejscu Dostawy w przewidywanym czasie dostawy Zamówienia określonym na Platformie Bolt Food. Klient zobowiązuje się do odbierania połączeń wykonywanych na podany na Platformie Bolt Food numer telefonu 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 spółkę Bolt na Platformie Bolt Food jest jedynie czasem orientacyjnym. Nie ma gwarancji, że Towary zostaną dostarczone w tym czasie. Na czas dostawy Zamówień mogą mieć również wpływ takie czynniki jak natężenie ruchu, warunki drogowe w godzinach szczytu, czy też warunki pogodowe.
4.5. W przypadku wyboru przez Klienta opcji odbioru własnego Zamówienia, Klient zobowiązuje się przybyć do lokalu Partnera w celu odbioru Zamówienia zgodnie z podanym na Platformie Bolt Food orientacyjnym czasem odbioru Zamówienia.
4.6. Ocena Partnerów na Platformie Bolt Food bazuje na opiniach pozostawionych 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 pozostawić opinii, jeżeli nie złożył Zamówienia u Partnera za pośrednictwem Platformy Bolt Food.

**5. REKLAMACJE**

5.1. W przypadku, gdy Klient chce zgłosić reklamację względem zamówionych Towarów lub dostawy Zamówienia, powinien powiadomić o nich spółkę Bolt za pośrednictwem Platformy Bolt Food w możliwie najszybszym czasie, jednak nie później niż w ciągu jednego miesiąca od otrzymania dostawy danego Zamówienia. Bolt może zażądać przesłania zdjęcia Towarów lub innych dowodów, bądź wyjaśnienia okoliczności związanych z reklamacją.
5.2. Mimo iż Bolt nie jest producentem ani sprzedawcą Towarów, ani też nie świadczy usług dostawy i nie ponosi odpowiedzialności za dane towary lub usługi, spółka Bolt dokłada starań w kierunku polubownego rozwiązywania sytuacji konfliktowych i może zapewnić zwrot pieniędzy lub zwrotu na Saldo w odniesieniu do danego Zamówienia, o ile Bolt ma uzasadnione powody by sądzić, że reklamacja jest zasadna.
5.3. Klient ma prawo również składać reklamacje bezpośrednio Partnerowi lub Partnerowi Dostaw.
5.4. Klient ma prawo do kontaktu z działem obsługi klienta spółki Bolt za pośrednictwem funkcji czatu na Platformie Bolt Food, na której Klient może przeglądać otwarte czaty i historię komunikacji, w tym datę i godzinę, przez 6 miesięcy od utworzenia czatu.

**7. PŁATNOŚCI I FAKTUROWANIE**

6.1. Klient zobowiązany jest do zapłaty Partnerowi Ceny Towarów w wysokości podanej na Platformie Bolt Food. Podane na Platformie Bolt Food Ceny Towarów mogą różnić się od Cen Towarów w lokalu Partnera. Ceny Towarów na Platformie Bolt Food mogą być okresowo zmieniane przed złożeniem Zamówienia. Oprócz zapłaty Ceny Towarów Klient może również

zostawić Partnerowi Napiwek za usługę w lokalu Partnera.
6.2. Klient zobowiązany jest do uiszczenia na rzecz Partnera Dostawy Opłaty 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. Ostateczna wysokość Opłaty za Dostawę zostanie podana Klientowi przed potwierdzeniem Zamówienia. Oprócz uiszczenia Opłaty za Dostawę Klient może również zostawić Partnerowi Dostaw Napiwek za dostawę za pośrednictwem Platformy Bolt Food. Szczegóły obliczania Opłaty za Dostawę mogą okresowo ulegać podejmowanym przez Platformę Bolt Food zmianom z uwzględnieniem sytuacji rynkowej, podaży i dostępności Partnera Dostaw na Rynku oraz innych czynników związanych z usługą. Na Opłatę za Dostawę mogą składać się różne rodzaje opłat (w tym opłata za usługę).
6.3. Bolt ma prawo ustalić Minimalną Wartość Zamówienia w myśl punktu 3.3. W takich przypadkach Klient zobowiązuje się uiścić na rzecz Partnera Dostaw Opłatę za Małe Zamówienie.
6.4. Działając w charakterze agenta handlowego Partnera i Partnera Dostaw, Bolt może sporządzać i wystawiać Klientowi w imieniu Partnera paragony informacyjne zawierające Cenę Towarów oraz, w stosownych przypadkach, Napiwki, jak i Opłatę za Dostawę oraz, w stosownych przypadkach, Opłatę za Małe Zamówienie i/lub Napiwki w imieniu Partnera Dostaw, a także przyjmować od Klienta w imieniu Partnera i Partnera Dostaw płatności kwot widniejących na paragonach kasowych.
6.5. Wszelkie płatności przetwarzane są z karty płatniczej Klienta lub na podstawie innych sposobów płatności aktywowanych przez Klienta na Platformie Bolt Food, z wyjątkiem płatności gotówkowych. Płatności przetwarzane są za pośrednictwem zewnętrznego podmiotu przetwarzającego płatności. Po potwierdzeniu Zamówienia Klient autoryzuje płatność kwoty stanowiącej Cenę Zamówienia kartą płatniczą lub przy użyciu innego dopuszczalnego sposobu płatności, a odpowiednia kwota zostanie zablokowana na karcie płatniczej lub za pośrednictwem innych środków płatności. 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.
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, gdy płatność została dokonana na rzecz spółki Bolt, a stosowna kwota pobrana z karty płatniczej Klienta lub przy użyciu innego dopuszczalnego sposobu płatności (np. Funkcji Bolt Business) lub, w zależności od przypadku, gdy Klient zapłacił Partnerowi Dostaw Cenę Zamówienia w całości gotówką z chwilą dostarczenia Zamówienia lub gdy Klient zapłacił Partnerowi Cenę Zamówienia w całości bezpośrednio w przypadku odbioru własnego zamówienia przez Klienta lub w przypadku skorzystania z opcji Zapłać i Idź. Jeżeli Cena Zamówienia nie może zostać zarezerwowana na karcie płatniczej Klienta, Zamówienie nie zostanie przekazane Partnerowi, z zastrzeżeniem możliwości zapłaty Partnerowi Dostaw gotówką z chwilą dostarczenia Zamówienia lub bezpośredniej zapłaty Partnerowi w przypadku odbioru własnego zamówienia przez Klienta lub skorzystania z opcji Zapłać i Idź.
6.7. Bolt może udostępnić Klientowi opcję umożliwiającą Klientowi zapłatę za Zamówienie gotówką Partnerowi Dostaw z chwilą dostarczenia Zamówienia. W takim przypadku Klient zobowiązuje się zapłacić Partnerowi Dostaw Cenę Zamówienia gotówką po dostarczeniu Zamówienia do umówionego Miejsca Dostawy. Bolt może według własnego uznania ograniczyć konkretnemu Klientowi możliwość płacenia gotówką.
6.8. W przypadku płatności gotówką, Partner Dostaw wprowadzi otrzymaną od Klienta w gotówce kwotę na Platformę Bolt Food. W przypadku, gdy suma ta nie odpowiada wynikającym z Umowy Sprzedaży i Umowy Dostawy zobowiązaniom płatniczym Klienta, Saldo automatycznie:

6.8.1. ulega pomniejszeniu o kwotę będącą niedopłatą za Zamówienie lub o całkowitą Cenę Zamówienia (np. w przypadku nieobecności Klienta w Miejscu Dostawy w myśl punktu 7.2, gdy Klient odmawia zapłaty itp.);
6.8.2. ulega zwiększeniu o kwotę będącą nadpłatą za Zamówienie.
6.9. Saldo obliczane jest automatycznie po złożeniu Zamówienia. Saldo nie podlega wymianie na gotówkę.
6.10. W przypadku, gdy produkty (tj. Towary) sprzedawane są na wagę, każda podana na Platformie Bolt Food cena za produkt jest jedynie ceną orientacyjną podaną przez Partnera. Ostateczna cena produktu na wagę w ramach Zamówienia zostanie ustalona i naliczona na podstawie rzeczywistej wagi produktu otrzymanego w ramach Zamówienia. W celu ochrony przed ewentualną zmianą cen spowodowaną zmianą wagi, Bolt może tymczasowej blokady autoryzacyjnej na karcie płatniczej Klienta. Kwota tymczasowej blokady autoryzacyjnej wynosi nie więcej niż 20% wartości produktów na wagę składających się na Zamówienie Klienta. W przypadku, gdy produkt w Zamówieniu waży mniej niż wskazano w potwierdzeniu Zamówienia, Bolt zwróci Klientowi różnicę w cenie. W przypadku, gdy produkt w Zamówieniu waży więcej niż wskazano w potwierdzeniu Zamówienia, Bolt pobierze różnicę w cenie z dokonanej na karcie płatniczej Klienta tymczasowej blokady autoryzacji. Jakakolwiek niewymagana do ochrony przed zmianą ceny część tymczasowej blokady autoryzacji zostanie zwrócona lub zrefundowana na kartę Klienta.
6.11. Bolt może według własnego uznania proponować oferty promocyjne i rabaty w odniesieniu do Ceny Towarów lub Opłaty za Dostawę.
6.12. Akceptując niniejsze Warunki Ogólne Klient wyraźnie wyraża zgodę na otrzymywanie faktur elektronicznych. Faktury elektroniczne są wystawiane i otrzymywane w dowolnym formacie elektronicznym, w tym za pośrednictwem poczty elektronicznej z załączonym dokumentem w formacie PDF.

**7. ANULOWANIE ZAMÓWIENIA, ZAWIESZENIE MOŻLIWOŚCI KORZYSTANIA I USUNIĘCIE Z PLATFORMY**

7.1. Klient może anulować Zamówienie, jeżeli jest ono dostępne na Platformie Bolt Food – na warunkach określonych na Platformie Bolt Food. Ponadto Bolt, Partner i/lub Partner Dostaw może anulować Zamówienie. W takim przypadku Klient ma prawo do całkowitego zwrotu kosztów z zastrzeżeniem sytuacji, o których mowa w punktach 3.5. oraz 7.2.
7.2. Bolt może w imieniu Partnera Dostaw anulować Zamówienie i obciążyć Klienta lub pomniejszyć Saldo Klienta o pełną cenę Zamówienia w przypadku:
7.2.1. nieobecności Klienta w Miejscu Dostawy przez 5 minut od przybycia Partnera Dostaw na Miejsce Dostawy;
7.2.2. nieuchwytności Klienta dla Partnera Dostaw pod podanym przez Klienta numerem telefonu przez 5 minut od przybycia Partnera Dostaw na Miejsce Dostawy;
7.2.3. nieuzgodnienia przez Klienta i Partnera Dostaw nowego Miejsca Dostawy zgodnie z punktem 4.2.
7.3. Bolt ma prawo tymczasowo zawiesić Klientowi możliwość dostępu do Platformy Bolt Food, usunąć Klienta z Platformy Bolt Food lub wypowiedzieć niniejsze Warunki Ogólne ze skutkiem natychmiastowym i/lub odmówić realizacji Zamówienia lub anulować wszelkie Zamówienia, jeżeli Klient dokona jakiegokolwiek nadużycia Platformy Bolt Food lub wyrządzi szkodę tejże, o ile Bolt żywi uzasadnione przekonanie o nieuczciwych działaniach Klienta w trakcie korzystania z Platformy Bolt Food lub jeżeli Klient w inny sposób nie wywiązuje się ze swoich zobowiązań wynikających z niniejszych Warunków Ogólnych (np. w przypadku powtarzającej się nieobecności na Miejscu Dostawy w myśl punktu 7.2). Zawieszenie możliwości korzystania lub usunięcie z Platformy Bolt Food oznacza również zawieszenie możliwości korzystania lub usunięcie z innych platform prowadzonych przez spółkę Bolt (np. z platformy do zamawiania przejazdów).
7.4. Klient nie może wykorzystywać Platformy Bolt Food do prania pieniędzy ani prowadzenia

żadnej innej działalności przestępczej (określonej przez Bolt według własnego uznania). W przypadku naruszenia przez Klienta niniejszego punktu Bolt wypowie niniejsze Warunki Ogólne, trwale zawiesi możliwość korzystania z Platformy Bolt Food przez Klienta, a także powiadomi odpowiednie organy ścigania.

**8. UDZIELANIE LICENCJI, PRAWA WŁASNOŚCI INTELEKTUALNEJ I PRZETWARZANIE DANYCH**

8.1. Wskutek rejestracji na Platformie Bolt Food, Bolt udziela Klientowi odwołalnej, niewyłącznej, niepodlegającej przeniesieniu ani udzieleniu dalszym podmiotom licencji na korzystanie z Platformy Bolt Food w celu zamawiania Towarów oraz organizowania dostaw Zamówień.

8.2. Wszelkie prawa własności intelektualnej dotyczące oprogramowania, dokumentacji lub informacji wykorzystywanych lub opracowywanych przez spółkę Bolt lub w imieniu spółki Bolt w procesie świadczenia usług społeczeństwa informacyjnego na mocy niniejszych Warunków Ogólnych (w tym Platformy Bolt Food oraz wszelkich przesłanych na nią materiałów) należą do spółki Bolt. Klient nie może kopiować, modyfikować, adaptować, dokonywać inżynierii wstecznej, rozpowszechniać, dekompilować ani w inny sposób odkrywać kodu źródłowego Platformy Bolt Food, ani też wyodrębniać lub wykorzystać danych znajdujących się na Platformie Bolt Food do celów komercyjnych ani celów innych niż zamawianie Towarów. Klient ma prawo do korzystania z Platformy Bolt Food wyłącznie na swoje potrzeby osobiste i w celach niekomercyjnych.

8.3. Przetwarzanie danych osobowych Klientów opisano w Polityce Prywatności dostępnej na Platformie Bolt Food pod adresem https://bolt.eu/pl-pl/privacy/.

8.4. Spółka Bolt nie udziela żadnych rękojmi, gwarancji ani oświadczeń dotyczących jakości Platformy Bolt Food, w tym dotyczących braku widocznych lub ukrytych wad, przydatności do celów zwykłych lub szczególnych (specjalnych), ani nie jest zobowiązana do zaspokajania roszczeń Klienta związanych z jakością Platformy Bolt Food.

8.5. Zdecydowanie zabrania się Klientowi angażowania w jakąkolwiek formę (manualną lub zautomatyzowaną) scrapowania, eksploracji oraz ekstrakcji danych bądź jakiegokolwiek zautomatyzowanego gromadzenia danych z Platformy Bolt Food, w tym korzystania z botów, pająków, robotów indeksujących lub innych zautomatyzowanych środków.

**9. ODPOWIEDZIALNOŚĆ**

9.1. Za wady jakościowe i ilościowe zamówionych Towarów lub inne uchybienia w wykonaniu Umowy Sprzedaży wyłączną odpowiedzialność ponosi Partner. Bolt nie ponosi z tego tytułu żadnej odpowiedzialności (w tym odpowiedzialności za ewentualne reakcje alergiczne na żywność lub inne kwestie zdrowotne).

9.2. Za wywiązanie się z Umowy Dostawy wyłączną odpowiedzialność ponosi Partner Dostaw. Bolt nie ponosi z tego tytułu żadnej odpowiedzialności.

9.3. W przypadku, gdy Klient podejrzewa, że jego karta płatnicza powiązana z jego kontem na Platformie Bolt Food została skradziona i/lub jest nieuczciwie wykorzystywana przez osoby trzecie, Klient ma obowiązek niezwłocznego powiadomienia o tym spółki Bolt. Do czasu otrzymania takiego powiadomienia Bolt nie ponosi odpowiedzialności za jakiekolwiek nieuczciwe korzystanie z karty płatniczej Klienta przez osoby trzecie celem wykonywania operacji na koncie Klienta.

9.4. Platforma Bolt Food udostępniana jest Klientowi w takim stanie, w jakim Klient ją widzi. Bolt nie ponosi odpowiedzialności za jakiekolwiek przerwy, błędy połączenia, niedostępność lub usterki w funkcjonowaniu Platformy Bolt Food, jednak Bolt nie ogranicza prawa Klienta do dochodzenia roszczeń odszkodowawczych lub korzystania z innych środków prawnych przewidzianych przez prawo w przypadku niezgodności usług Platformy Bolt Food z niniejszymi Warunkami Ogólnymi. Ponadto Bolt może według własnego uznania wprowadzać nowe i/lub wycofywać istniejące funkcje Platformy Bolt Food, przy czym Bolt powiadomi Klientów o tego rodzaju przypadkach wycofania funkcji.

9.5. Klient przyjmuje do wiadomości, że rootowanie, jailbreaking lub modyfikowanie smartfona

na poziomie sprzętu lub systemu operacyjnego w jakikolwiek sposób niezgodny z instrukcjami producenta sprawia, że urządzenie staje się podatne na zagrożenia mobilne. Ponadto Klient przyjmuje do wiadomości, że korzystanie z fałszywych urządzeń i innych rozwiązań próbujących komunikować się z systemami spółki Bolt jest niedozwolone. Klient przyjmuje do wiadomości, że Bolt nie ponosi odpowiedzialności za jakiekolwiek straty związane z korzystaniem z takiego zmodyfikowanego urządzenia mobilnego lub fałszywych urządzeń i innych rozwiązań oraz że Bolt nie ma obowiązku popierania korzystania z takich urządzeń.

**10. POSTANOWIENIA RÓŻNE**

10.1. Klient ma ustawowe prawo do odstąpienia od Umowy Sprzedaży bez podania przyczyn w odniesieniu do Towarów wymienionych w Dyrektywie 2011/83/UE w terminie 14 dni od daty złożenia zamówienia. Jeżeli Klient chce odstąpić od Umowy Sprzedaży takich Towarów, może (i) skorzystać ze stanowiącego Załącznik 1 wzoru formularza odstąpienia od Umowy Sprzedaży lub (ii) złożyć jakiekolwiek inne jednoznaczne oświadczenie o odstąpieniu od Umowy Sprzedaży takich Towarów kontaktując się z Bolt.

10.2. Bolt zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian w Warunkach Ogólnych w przypadku zmiany przepisów prawa, obowiązków nakładanych przez organy publiczne, wprowadzania zmian w zakresie przedmiotu działalności, warunków świadczonych usług i sposobów płatności, zmian funkcjonalności na Platformie Bolt Food, zmian wprowadzanych ze względów bezpieczeństwa i porządku publicznego, a także konieczności zmian redakcyjnych, w drodze przesyłania zmienionych Warunków Ogólnych na Platformę Bolt Food i powiadamiania o tym wszystkich zarejestrowanych na Platformie Bolt Food Klientów na podane przez poszczególnych Klientów podczas rejestracji adresy e-mailowe.

10.3. Bolt ma prawo zmieniać lub usuwać różne części Platformy Bolt Food lub zmieniać Platformę Bolt Food, jej funkcje oraz Partnerów korzystających z Platformy Bolt Food w części lub w całości w dowolnym momencie bez uprzedniego powiadomienia.

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 funkcjonowania Platformy Bolt Food. Platforma Bolt Food dostępna jest na urządzeniach z systemem Android i Apple zgodnie z najnowszymi aktualizacjami oprogramowania.

10.5. W trakcie tworzenia konta Klienta na Platformie Bolt Food, numer telefonu Klienta podlega powiązaniu z kontem Klienta i dodawany jest do bazy danych spółki Bolt. W przypadku aktualizacji numeru telefonu przez Klienta po utworzeniu konta na Platformie Bolt Food i chęci dalszego korzystania z Platformy Bolt Food, Klient ma obowiązek w możliwie najszybszym czasie podać spółce Bolt aktualny numer telefonu. Po aktualizacji numeru telefonu Klient otrzyma od spółki Bolt prośbę o weryfikację swojego nowego numeru telefonu za pośrednictwem wiadomości SMS lub w inny sposób. Klient powinien następnie potwierdzić swój nowy numer telefonu postępując zgodnie z instrukcjami zawartymi w otrzymanej od spółki Bolt wiadomości SMS lub innym środku komunikacji. Po potwierdzeniu numeru telefonu zostanie on automatycznie zaktualizowany w profilu Klienta. Po aktualizacji swoich danych osobowych przez Klienta na Platformie Bolt Food, zmiany te zaczną obowiązywać również na innych prowadzonych przez spółkę Bolt platformach (w tym na platformie do zamawiania przejazdów). Rezygnacja Klienta z numeru telefonu powiązanego z jego kontem na Platformie Bolt Food i niezaktualizowanie numeru telefonu na Platformie Bolt Food jest równoznaczne z wypowiedzeniem przez Klienta niniejszych Warunków Ogólnych i dezaktywacją konta Klienta. Wypowiedzenie niniejszych Warunków Ogólnych i dezaktywacja konta z wyżej wymienionych przyczyn nie uniemożliwia Klientowi utworzenia na Platformie Bolt Food nowego konta zawierającego aktualny numer telefonu.

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

10.7. Bolt może śledzić lokalizację urządzenia Klienta za pośrednictwem Platformy Bolt Food.

Możliwe są ograniczenia w świadczeniu usług Platformy Bolt Food na podstawie lokalizacji urządzenia Klienta. Ograniczenia te są ukazane za pośrednictwem interfejsu Platformy Bolt Food (np. dostępność Partnerów na podstawie lokalizacji). Bolt nie świadczy usług we wszystkich jurysdykcjach. Jako że dostępność usług Bolt może ulegać okresowym zmianom, nie istnieje stały wykaz jurysdykcji.
10.8. Bolt świadczy usługi zgodnie ze standardami branżowymi i najlepszymi praktykami takimi jak ISO 27001/27002, o ile jest to wykonalne i nie stoi w sprzeczności z innymi uzgodnionymi wymaganiami.
10.9. Korzystanie z Platformy Bolt Food, jak i wszelkie zaistniałe na podstawie tegoż stosunki prawne, podlegają prawu Estonii. Klient będący konsumentem korzysta również z ochrony bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa państwa miejsca zwykłego pobytu konsumenta.
10.10. W sytuacji, w której wynikający z niniejszych Warunków Ogólnych dany spór nie może zostać rozstrzygnięty w drodze negocjacji, podlega on ostatecznemu rozstrzygnięciu przez Sąd Rejonowy w Harju, ośrodek zamiejscowy w Tallinie w Estonii. W przypadku zmiany miejsca zamieszkania lub miejsca zwykłego pobytu przez Klienta poza Estonię lub gdy miejsce zamieszkania lub miejsce zwykłego pobytu Klienta jest w chwili wytoczenia powództwa nieznane, sądem właściwym miejscowo jest sąd, w którego okręgu znajduje się siedziba spółki Bolt (Tallinn w Estonii). Jeśli Klient jest konsumentem, właściwość sądu ustala się zgodnie z bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa obowiązującego dla konsumentów.
10.11. W przypadku sporu między Klientem a Partnerem lub Partnerem Dostaw świadczącymi usługi za pośrednictwem Platformy Bolt Food, Klient będący konsumentem może skorzystać z narzędzia online do rozwiązywania sporów, dostępnego pod adresem: http://ec.europa.eu/odr.

**ZAŁĄCZNIK 1**

**WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY SPRZEDAŻY**

Do Bolt Operations OU (Vana-Lõuna 15, Tallinn 10134, Estonia; poland-food@bolt.eu)
Niniejszym oświadczam, że odstępuję od następującej umowy sprzedaży: Zamówienie złożone dnia: [wypełnia Klient]
Imię i nazwisko Klienta: [wypełnia Klient]
Adres Klienta: [wypełnia Klient]
Podpis Klienta (jedynie w przypadku, gdy oświadczenie składane jest na papierze): Data: [wypełnia Klient]