

Všeobecné podmienky
doručovacej služby Bolt Food s Klientom
Aktualizované: Február 2024

[Tu](#) si môžete stiahnuť offline verziu týchto podmienok pre svoje záznamy a budúce použitie. Tieto Všeobecné podmienky sa vzťahujú na všetky vzťahy medzi spoločnosťou Bolt a Klientom v súvislosti s používaním Platformy Bolt Food (ako je definované nižšie), ako aj určitých aspektov Kúpnych zmlúv a Dohôd o doručení uzatvorených prostredníctvom Platformy Bolt Food (ako je definované nižšie). Klient prihlásením sa do Platformy Bolt Food súhlasí s použitím a obsahom týchto Všeobecných podmienok a je informovaný o spracovaní svojich osobných údajov zadanych pri registrácii a používaní Platformy Bolt Food za podmienok uvedených v týchto Všeobecných podmienkach. Tiež súhlasí s tým, že jeho/jej údaje (vrátane Zostatku) môžu byť zdieľané medzi rôznymi platformami spoločnosti Bolt (napr. s platformou ride-hailing).

1. # DEFINÍCIE

1.1. **Zostatok** - znamená zostatok na účte Používateľa na Platforme Bolt Food a/alebo platforme služby prepravy (ride-hailing) prevádzkovanéj spoločnosťou Bolt.

1.2. **Spoločnosť Bolt** - znamená spoločnosť Bolt Operations OÜ, registračný kód: 14532901, adresa: Vana-Lõuna 15, Tallinn 10134, Estónsko, e-mailová adresa: slovakia-food@bolt.eu.

1.3. **Zákazník Bolt Business** - znamená osoba alebo subjekt konajúca/i v rámci svojej obchodnej a/alebo odbornej spôsobilosti, ktorá/ý spravuje a platí za používanie Platformy Bolt Food jej/jeho oprávnenými používateľmi. Zákazník Bolt Business má rovnaké práva ako Klient podľa týchto Všeobecných podmienok, pokiaľ ide o nasledovné: i) Zákazníkovi Bolt Business bude vystavená faktúra alebo príjmový doklad týkajúci sa Objednávky spolu s akoukoľvek refundáciou (v prípade potreby) a ii) Zákazník Bolt Business môže požadovať informácie, vznášať sťažnosti a predkladať žiadosti v súvislosti s Objednávkou zadanou prostredníctvom Funkcie Bolt Business.

1.4. **Funkcia Bolt Business** - znamená spôsob platby a funkcia Platformy Bolt Food, prostredníctvom ktorej môžu oprávnení Používateľia Zákazníka Bolt Business zadávať Objednávky na náklady Zákazníka Bolt Business.

1.5. **Platforma Bolt Food** - znamená doručovacia platforma podľa Nariadenia (EÚ) 2019/1150 prevádzkovaná spoločnosťou Bolt ako služba informačnej spoločnosti fungujúca ako Trh, ktorý (i) umožňuje Partnerom uvádzať na trh svoj Tovar s možnosťou doručenia a uzatvárať Kúpne zmluvy na predaj Tovarů Klientom, (ii) umožňuje Používateľom zadávať Objednávky na Tovar Partnerom, uzatvárať Kúpne zmluvy ako Klienti a zabezpečovať doručenie Tovarů Partnerom pre doručovanie a (iii) umožňuje Partnerovi pre doručovanie ponúkať doručovacie služby Klientom na doručenie Tovarů a uzatvárať Dohody o doručení s Klientmi.

1.6. **Klient** - znamená akýkoľvek Používateľ Platformy Bolt Food, ktorý zadal Objednávku a uzatvoril Kúpnu zmluvu s Partnerom a Dohodu o doručení s Partnerom pre doručovanie (v prípade potreby).

1.7. **Dohoda o doručení** - znamená dohoda medzi Klientom a Partnerom pre doručovanie o doručení Tovarů objednaného Klientom, uzatvorená prostredníctvom Platformy Bolt Food.

1.8. **Poplatok za doručenie** - znamená poplatok za doručovacie služby súvisiace s Objednávkou, ktorý Klient zaplatí Partnerovi pre doručovanie na základe Dohody o doručení. Poplatok za doručenie sa vypočíta v súlade so zásadami uvedenými v Článku 6.

1.9. **Partner pre doručovanie** - znamená fyzická osoba - podnikateľ alebo právnická osoba, ktorá je zaregistrovaná na Platforme Bolt Food ako poskytovateľ doručovacích služieb Klientom v súvislosti s Tovarom objednaným prostredníctvom Platformy Bolt Food. Všetci Partneri pre doručovanie vystupujú ako komerční používatelia Platformy Bolt Food v súlade s Nariadením (EÚ) 2019/1150.

- 1.10. **Miesto odovzdania** - znamená adresa uvedená na Objednávke, na ktorej si Klient želá prevziať objednaný Tovar.
- 1.11. **Všeobecné podmienky** - znamená tieto všeobecné podmienky platné pre vzťah medzi spoločnosťou Bolt a Klientom v súvislosti s využívaním Platformy Bolt Food zo strany Klienta.
- 1.12. **Tovar** - znamená akýkoľvek tovar, ktorý Partner predáva prostredníctvom Platformy Bolt Food.
- 1.13. **Cena tovaru** - znamená čistá cena (spolu s daňou z pridanej hodnoty, daňou z obratu alebo inými prípadnými daňami), ktorú je Klient povinný zaplatiť Partnerovi za objednaný Tovar.
- 1.14. **Trh** - znamená virtuálny trh vytvorený prostredníctvom Platformy Bolt Food prevádzkovaný spoločnosťou Bolt, ktorý umožňuje zúčastneným Partnerom predávať svoj Tovar Klientom, aby si Klienti mohli objednať Tovar a uzavrieť s Partnerom Kúpnu zmluvu a v prípade potreby využiť doručovacie služby na požiadanie ponúkané na Trhu Partnermi pre doručovanie.
- 1.15. **Minimálna hodnota objednávky** - znamená sumu určenú Platformou Bolt Food, ktorá označuje minimálnu Cenu Tvaru, na ktorú sa nevzťahuje Poplatok za nízku hodnotu objednávky.
- 1.16. **Objednávka** - znamená objednávka Tvaru, ktorú Klient zadal u Partnera.
- 1.17. **Cena objednávky** - znamená cenu, ktorú je Klient povinný zaplatiť za nákup Tvaru a doručenie Objednávky (v prípade potreby).
- 1.18. **Partner** - znamená prevádzkovateľ akejkoľvek reštaurácie alebo obchodu, s ktorou/ktorým spoločnosť Bolt uzatvorila dohodu, prípadne každé zariadenie, prostredníctvom ktorého prevádzkovateľ vykonáva svoju obchodnú činnosť.
- 1.19. **Kúpna zmluva** - znamená dohodu medzi Klientom a Partnerom o predaji Tvaru v súlade s Objednávkou.
- 1.20. **Používateľ** - znamená akákoľvek osoba, ktorá si založila používateľský účet na Platforme Bolt Food a využíva služby Platformy Bolt Food prostredníctvom tohto používateľského účtu.
- 1.21. **Poplatok za nízku hodnotu objednávky** - znamená poplatok, ktorý má zaplatiť Klient Partnerovi pre doručovanie stanovený Platformou Bolt Food a ktorý sa vzťahuje na Objednávky, ktoré nesplňajú Minimálnu hodnotu objednávky v súlade s Článkom 3.3.
- 1.22. **Prepitné** - znamená dobrovoľná suma zaplatená zo strany Klienta Partnerovi pre doručovanie za doručovaciu službu.

2. PRÁVNÝ RÁMEC

- 2.1. Platforma Bolt Food umožňuje Klientovi objednať si Tovar od Partnerov a zabezpečiť doručenie Objednávok na Miesto odovzdania.
- 2.2. Pri predaji Tvaru prostredníctvom Platformy Bolt Food sa priamo medzi Klientom a Partnerom uzatvára Kúpna zmluva. Za účelom doručenia Objednávky uzatvorí Klient priamo s Partnerom pre doručovanie Dohodu o doručení. V prípade, ak chce Partner ponúknuť Klientovi vlastné doručovacie služby na dodanie Tvaru, uzatvorí Klient Dohodu o doručení priamo s Partnerom a na Partnera sa vzťahujú podmienky platné pre Partnerov pre doručovanie podľa týchto Všeobecných podmienok vzhľadom na Dohodu o doručení. V prípade, že si Klient želá, aby Objednávku doručil Partner pre doručovanie, Kúpna zmluva sa považuje za uzavretú okamihom, keď Partner a Partner pre doručovanie prijímú Objednávku a Klientovi je zaslané potvrdenie Objednávky. V prípade osobného odberu Klientom sa Kúpna zmluva považuje za uzavretú okamihom, keď Partner prijme Objednávku a Klientovi je zaslané potvrdenie Objednávky.
- 2.3. Prevádzkovaním platformy Bolt Food a Trhu spoločnosť Bolt vystupuje iba ako poskytovateľ služieb informačnej spoločnosti a nie je zmluvnou stranou Kúpnej zmluvy ani Dohody o doručení. Spoločnosť Bolt nie je výrobcom ani predajcom Tvaru ani poskytovateľom doručovacích služieb a žiadnym spôsobom nezodpovedá za plnenie Kúpnej zmluvy ani Dohody

o doručení.

2.4. Prevádzkovaním Platformy Bolt Food Klient berie na vedomie, že každý Partner pre doručovanie a/alebo Partner, ktorý ponúka svoj tovar a služby prostredníctvom Platformy Bolt Food, oprávnil spoločnosť Bolt, aby konala ako jeho obchodný zástupca vo vzťahu k akejkoľvek Kúpnej zmluve a/alebo Dohode o doručení. Spoločnosť Bolt má právo rokovať s Klientom o Dohode o doručení a/alebo Kúpnej zmluve, vrátane, ale nie výlučne, výberu Poplatku za doručenie a/alebo Ceny tovaru alebo iných poplatkov, ktoré má Klient alebo Zákazník Bolt Business zaplatiť podľa Dohody o doručení a/alebo Kúpnej zmluvy, ak sú Partnerovi pre doručovanie alebo Partnerovi zaplatené prostredníctvom platby v aplikácii prípadne v hotovosti.

2.5. Všetci Partneri vyrábajú alebo predávajú Tovar a všetci Partneri pre doručovanie poskytujú doručovacie služby nezávisle ako poskytovatelia ekonomických a profesionálnych služieb. Všetci Partneri a Partneri pre doručovanie pôsobiaci na Platforme Bolt Food sú považovaní za obchodníkov v zmysle Smernice (EÚ) 2005/29.

2.6. Platforma Bolt Food je k dispozícii iba pre Používateľov starších ako 16 rokov. Používateľ nesmie používať Platformu Bolt Food, ak nespĺňa túto požiadavku. Používaním Platformy Bolt Food neploetí Používatelia potvrdzujú, že získali všetky potrebné oprávnenia na prístup na Platformu Bolt Food a jej používanie od svojich rodičov alebo zákonných zástupcov. Spoločnosť Bolt predpokladá, že maloletí používajúci Platformu Bolt Food získali nevyhnutný súhlas od svojich rodičov alebo zákonných zástupcov.

2.7. Za všetok obsah nahraný na Platformu Bolt Food nesú výhradnú zodpovednosť Partner pre doručovanie a Partner. Spoločnosť Bolt nie je povinná takýto obsah aktívne monitorovať ani kontrolovať podľa Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2022/2065 z 19. októbra 2022 o jednotnom trhu s digitálnymi službami a o zmene a doplnení smernice 2000/31/ES (akt o digitálnych službách). Napriek tomu je spoločnosť Bolt oprávnená odstrániť akýkoľvek údajne nezákonný obsah po prijatí oznámenia o existencii takéhoto obsahu na Platforme Bolt Food.

2.8. Spoločnosť Bolt je oprávnená na primeranú dobu a po predchádzajúcom upozornení pozastaviť spracovanie oznámení a sťažností zo strany Používateľov, ktorí často podávajú zjavne neopodstatnené oznámenia alebo sťažnosti v súvislosti s údajným nezákonným obsahom na Platforme Bolt Food. Pri posudzovaní okolností pozastavenia berie spoločnosť Bolt do úvahy tieto skutočnosti:

2.8.1. celkový počet položiek so zjavne nezákonným obsahom alebo zjavne neopodstatnených oznámení alebo sťažností podaných v priebehu jedného mesiaca; a

2.8.2. pomerný podiel oznámení a sťažností vo vzťahu k celkovému počtu poskytnutých informácií alebo oznámení predložených v priebehu jedného mesiaca; a

2.8.3. závažnosť zneužitia mechanizmov podávania oznámení; a

2.8.4. (v prípade potreby) úmysel sťažovateľa podať zjavne neopodstatnené sťažnosti.

3. OBJEDNANIE TOVARU PROSTREDNÍCTVOM PLATFORMY BOLT FOOD

3.1. Klient si môže vybrať a objednať Tovar prostredníctvom Platformy Bolt Food. V prípade, že Partner nemôže poskytnúť Tovar tak, ako je požadované v Objednávke, Partner Objednávku na Platforme Bolt Food nepotvrdí. Partner môže kontaktovať Klienta za účelom dohody o zmenách Objednávky tak, aby pôvodná Cena tovaru zostala nezmenená. Ak nedôjde k dohode alebo ak by Klient musel za náhradný Tovar zaplatiť viac alebo menej ako za objednaný Tovar, Objednávka bude zrušená a Klientovi nebude účtovaná alebo (v prípade potreby) bude Cena objednávky v plnej sume vrátená Klientovi.

3.2. Klient má právo dostať Tovar, ktorý je v súlade s jeho popisom uvedeným na Platforme Bolt Food a akýmikoľvek konkrétnymi požiadavkami (ak boli dohodnuté). V prípade, že Tovar obsahuje potraviny a v prípade pochybností týkajúcich sa alergií, ktoré môže mať Klient na

takýto Tovar, je Klient povinný kontaktovať Partnera ohľadne ďalších informácií. Fotografie Tvaru na Platforme Bolt Food sa nemusia úplne zhodovať so skutočne ponúkaným Tovarom.

3.3. Ak platí Minimálna hodnota objednávky, keď je Cena tovaru súvisiaca s Objednávkou nižšia ako Minimálna hodnota objednávky, Klient môže zadať Objednávku a tá bude potvrdená Platformou Bolt Food pod podmienkou, že Klient zaplatí Partnerovi pre doručovanie Poplatok za nízku hodnotu objednávky.

3.4. Klient je povinný dodržiavať platné zákony, vrátane požiadaviek týkajúcich sa nákupu alkoholu, tabaku, energetických nápojov alebo akýchkoľvek iných produktov vyžadujúcich overenie veku. V prípade, že si Klient chce objednať produkty vyžadujúce overenie veku, musí svoj vek potvrdiť a/alebo preukázať v rámci procesu objednávania. Okrem toho, Partner pre doručovanie doručujúci Objednávku a/alebo Partner v prípade osobného odberu Klientom môže odmietnuť odovzdanie produktov vyžadujúcich overenie veku, ak Klient nepredloží platný preukaz totožnosti s fotografiou, ktorý preukazuje, že dosiahol vek potrebný na legálny nákup produktov, prípadne ak Klient vykazuje známky opitosti. V prípade odmietnutia dodania produktu (produktov) s vekovým obmedzením z dôvodov opísaných vyššie má spoločnosť Bolt právo účtovať si od Klienta dvojnásobok Poplatku za doručenie ako kompenzáciu za to, že produkt(y) s vekovým obmedzením musí vrátiť Partnerovi.

3.5. Všetci Partneri sa Používateľovi zobrazia v zoradenom poradí. Medzi hlavné parametre patria:

3.5.1. Frekvencia využívania služieb Partnera. Ak Používateľ nedávno niekoľkokrát zadal Objednávku u Partnera, je pravdepodobnejšie, že Partner získa na Platforme Bolt Food vyššiu pozíciu.

3.5.2. Vzdialenosť Používateľa od Partnera. Čím kratšia je vzdialenosť medzi Používateľom a Partnerom, tým je pravdepodobnejšie, že Partner získa na Platforme Bolt Food vyššiu pozíciu.

3.5.3. Predpokladaný čas príchodu Objednávky. Čím kratší je čas doručenia Objednávky zo strany Partnera, tým je pravdepodobnejšie, že Partner získa na Platforme Bolt Food vyššiu pozíciu.

3.5.4. Poplatok za doručenie pre Používateľa. Čím lacnejšie je doručenie, tým je pravdepodobnejšie, že Partner získa na Platforme Bolt Food vyššiu pozíciu.

3.5.5. Hodnotenie Partnera. Čím vyššie je hodnotenie Partnera, tým je pravdepodobnejšie, že Partner získa na Platforme Bolt Food vyššiu pozíciu.

3.5.6. Podobnosť predchádzajúcich Objednávok Klienta. Partner ponúkajúci podobný Tovar ako predchádzajúce Objednávky Klienta s väčšou pravdepodobnosťou získa vyššiu pozíciu na Platforme Bolt Food.

4. OBJEDNANIE DORUČENIA PROSTREDNÍCTVOM PLATFORMY BOLT FOOD

4.1. Pri zadávaní Objednávky si Klient musí zabezpečiť doručovaciu službu zo strany Partnera pre doručovanie prostredníctvom Platformy Bolt Food, aby zabezpečil doručenie Tvaru na požadované Miesto odovzdania alebo ak je to možné, zvoliť si možnosť osobného vyzdvihnutia.

4.2. Partner pre doručovanie doručí Objednávku v súlade s Dohodou o doručení na Miesto odovzdania. Klient a Partner pre doručovanie sa môžu dohodnúť na inom Mieste odovzdania za predpokladu, že nová adresa je blízko pôvodného Miesta odovzdania (nie viac ako niekoľko blokov ďalej).

4.3. Klient musí byť prítomný na Mieste odovzdania aspoň v odhadovanom čase doručenia Objednávky uvedenom na Platforme Bolt Food. Klient je povinný prijímať hovory na telefónnom čísle zadanom prostredníctvom Platformy Bolt Food od okamihu odoslania Objednávky na Platforme Bolt Food až do prijatia Objednávky od Partnera pre doručovanie.

4.4. Akýkoľvek čas doručenia alebo iný odhadovaný čas, ktorý Klientovi oznámi Partner pre doručovanie alebo spoločnosť Bolt prostredníctvom Platformy Bolt Food, sú iba odhadmi.

Neexistuje žiadna záruka, že Tovar bude doručený v tomto odhadovanom čase. Lehoty doručenia Objednávok môžu byť ovplyvnené aj faktormi, ako napr. dopravné zápchy, dopravné špičky a poveternostné podmienky.

4.5. V prípade, že si Klient zvolí osobné vyzdvihnutie Objednávky, musí sa dostaviť do prevádzky Partnera po orientačnom čase vyzdvihnutia Objednávky, ako je uvedené na Platforme Bolt Food, aby si Objednávku prevzal.

4.6. Hodnotenie Partnerov na Platforme Bolt Food je založené na hodnoteniach zo strany Klientov po doručení Objednávky Klientovi, prípadne po vyzdvihnutí Objednávky Klientom. Klient je oprávnený zanechať recenziu na Partnera vyhodnotením Objednávky na stupnici od 1 (neuspokojivé) do 5 (vynikajúce). Klient nemôže ohodnotiť Partnera ani zanechať recenziu, pokiaľ na Platforme Bolt Food nezadal u Partnera Objednávku.

5. REKLAMÁCIE

5.1. Ak má Klient akékoľvek reklamácie týkajúce sa objednaného Tvaru alebo doručovacích služieb, odporúča sa, aby o tom informoval spoločnosť Bolt prostredníctvom Platformy Bolt Food čo najskôr, najneskôr však do jedného mesiaca od doručenia konkrétnej Objednávky. Spoločnosť Bolt môže požadovať fotografiu Tvaru alebo iný dôkaz alebo vysvetlenie okolností súvisiacich s reklamáciou.

5.2. Hoci spoločnosť Bolt nie je výrobcom ani predajcom Tvaru, ani poskytovateľom doručovacích služieb a nezodpovedá za príslušný tovar alebo služby, pokúsi sa uľahčiť priateľské riešenie a môže poskytnúť náhradu alebo Zostatok v súvislosti s dotknutou Objednávkou, ak má dôvod domnievať sa, že reklamácia je oprávnená.

5.3. Klient môže podávať reklamácie aj priamo Partnerovi alebo Partnerovi pre doručovanie.

5.4. Klient môže kontaktovať zákaznícku podporu spoločnosti Bolt prostredníctvom funkcie chatu na Platforme Bolt Food, kde si môže prezrieť otvorené chaty a históriu ich komunikácie vrátane dátumu a času po dobu 6 mesiacov od vytvorenia chatu.

6. PLATBY A FAKTURÁCIA

6.1. Klient je povinný zaplatiť Cenu tovaru Partnerovi v sume uvedenej na Platforme Bolt Food. Ceny tovaru na Platforme Bolt Food sa môžu líšiť od Cien tovaru v prevádzke Partnera. Ceny tovaru na Platforme Bolt Food sa môžu občas pred zadaním Objednávky zmeniť. Klient môže okrem Ceny tovaru dať Partnerovi v prevádzke Partnera aj Prepitné.

6.2. Klient je povinný zaplatiť Partnerovi pre doručovanie Poplatok za doručenie v sume vypočítanej na Platforme Bolt Food. Poplatok za doručenie sa vypočíta s prihliadnutím na čas doručenia, dĺžku trasy doručenia, spôsob doručenia a ďalšie kritériá. Príslušný Poplatok za doručenie bude Klientovi oznámený pred potvrdením Objednávky. Okrem Poplatku za doručenie môže Klient nechať Partnerovi pre doručenie aj Prepitné za doručenie prostredníctvom Platformy Bolt Food. Podrobnosti o výpočte Poplatku za doručenie môže Platforma Bolt Food občas upraviť s prihliadnutím na situáciu na trhu, ponuku a dostupnosť Partnerov pre doručovanie na Trhu a ďalšie faktory súvisiace so službou. Poplatok za doručenie môže pozostávať z rôznych druhov poplatkov (vrátane poplatkov za služby).

6.3. Spoločnosť Bolt má právo stanoviť Minimálnu hodnotu objednávky v súlade s Článkom 3.3. V takýchto prípadoch Klient zaplatí Partnerovi pre doručovanie Poplatok za nízku hodnotu objednávky.

6.4. Spoločnosť Bolt, konajúca ako obchodný zástupca Partnera a Partnera pre doručovanie, môže pripraviť a vystaviť pre Klienta informatívne potvrdenia o Cene tovaru v mene Partnera a Poplatku za doručenie a (v prípade potreby) Poplatku za nízku hodnotu objednávky a/alebo Prepitného v mene Partnera pre doručovanie a prijať platbu od Klienta a pokladničné potvrdenia v mene Partnera a Partnera pre doručovanie.

6.5. Všetky platby sú uskutočnené z platobnej karty Klienta alebo inými platobnými metódami

aktivovanými Klientom na Platforme Bolt Food s výnimkou platieb v hotovosti. Platby sa spracúvajú prostredníctvom spracovateľa platieb tretej strany. Klient po potvrdení Objednávky autorizuje platbu svojou platobnou kartou alebo iným vhodným spôsobom platby v sume Ceny objednávky, pričom príslušná suma bude rezervovaná na platobnej karte alebo prostredníctvom iného platobného prostriedku. Platba súvisiaca s Objednávkou bude uskutočnená a účtovaná z platobnej karty Klienta alebo inými platobnými metódami do 72 hodín od potvrdenia Objednávky.

6.6. Platobné povinnosti Klienta voči Partnerovi a Partnerovi pre doručovanie (v prípade potreby) vyplývajúce z Kúpnej zmluvy a Dohody o doručení (v prípade potreby) sa považujú za splnené po vykonaní platby pre spoločnosť Bolt a jej naúčtovaní z platobnej karty Klienta alebo inými oprávnenými platobnými metódami (napr. Funkcia Bolt Business), prípadne ak Klient uhradí celú Cenu objednávky Partnerovi pre doručovanie v hotovosti pri doručení Objednávky alebo ak Klient uhradí celú Cenu objednávky priamo Partnerovi v prípade osobného vyzdvihnutia zo strany Klienta. Ak nie je možné rezervovať Cenu objednávky na platobnej karte Klienta, Objednávka nebude postúpená Partnerovi, s výnimkou hotovostnej platby Partnerovi pre doručovanie pri doručení Objednávky alebo priamej platby Partnerovi v prípade osobného odberu zo strany Klienta.

6.7. Spoločnosť Bolt môže Klientovi poskytnúť možnosť zaplatiť Partnerovi pre doručovanie za Objednávku v hotovosti pri doručení Objednávky. Klient v takom prípade uhradí Partnerovi pre doručovanie Cenu objednávky v hotovosti pri doručení Objednávky na požadované Miesto odovzdania. Spoločnosť Bolt môže podľa vlastného uváženia obmedziť hotovostné platby pre konkrétneho Klienta.

6.8. V prípade platby v hotovosti Partner pre doručovanie vloží hotovosť prijatú od Klienta na Platformu Bolt Food. V prípade, že výška hotovosti nezodpovedá platobným záväzkom Klienta vyplývajúcim z Kúpnej zmluvy a Dohody o doručení, Zostatok sa automaticky:

6.8.1. zníži o sumu, o ktorú bolo za Objednávku zaplatené menej alebo o plnú Cenu objednávky (napr. v prípade, že Klient nie je prítomný na Mieste odovzdania podľa časti 7.2 alebo ak Klient odmietne zaplatiť, atď.);

6.8.2. zvýši o sumu, o ktorú bolo za Objednávku zaplatené viac.

6.9. Zostatok sa uplatní automaticky po zadaní Objednávky. Zostatok nie je možné vymeniť za hotovosť.

6.10. V prípade, že sa produkty (t. j. Tovar) predávajú na váhu, akákoľvek cena za produkt zobrazená na Platforme Bolt Food je iba odhadom Partnera. Konečná cena produktu na váhu v Objednávke sa vytvorí a účtuje na základe skutočnej hmotnosti produktu prijatej s Objednávkou. Na pokrytie prípadných úprav cien spôsobených kolísaním hmotnosti môže spoločnosť Bolt uskutočniť dočasné pozastavenie autorizácie na platobnej karte Klienta. Suma dočasného pozastavenia autorizácie bude maximálne 20 % z hodnoty produktov na váhu zahrnutých v Objednávke Klienta. V prípade, že produkt v Objednávke váži menej ako je uvedené v potvrdení Objednávky, spoločnosť Bolt vráti Klientovi cenový rozdiel. V prípade, že produkt v Objednávke váži viac, ako je uvedené v potvrdení Objednávky, spoločnosť Bolt naúčtuje cenový rozdiel z dočasného pozastavenia autorizácie vykonaného na platobnej karte Klienta. Akákoľvek časť dočasného pozastavenia autorizácie, ktorá nie je potrebná na krytie úpravy ceny, bude vrátená na kartu Klienta.

6.11. Spoločnosť Bolt môže podľa vlastného uváženia poskytovať propagačné ponuky a zľavy týkajúce sa Ceny tovaru alebo Poplatku za doručenie.

6.12. Prijatím týchto Všeobecných podmienok Klient výslovne súhlasí s prijímaním elektronických faktúr. Elektronické faktúry sa vystavujú a prijímajú v akomkoľvek elektronickom formáte, vrátane e-mailu s priloženým dokumentom vo formáte PDF.

7. ZRUŠENIE OBJEDNÁVKY, VYPOVEDANIE A POZASTAVENIE POUŽÍVANIA

7.1. Klient môže zrušiť Objednávku na Platforme Bolt Food za podmienok uvedených na Platforme Bolt Food. Okrem toho môže spoločnosť Bolt, Partner a/alebo Partner pre doručovanie zrušiť Objednávku a v takýchto prípadoch má Klient nárok na vrátenie peňazí v plnej sume, s výnimkou prípadov podľa častí 3.5 a 7.2 .

7.2. Spoločnosť Bolt môže v mene Partnera pre doručovanie zrušiť Objednávku a účtovať Klientovi plnú sumu Ceny objednávky alebo znížiť Zostatok Klienta o plnú sumu Objednávky v nasledujúcich prípadoch:

7.2.1. Klient nie je dostupný na Mieste odovzdania do 5 minút od príchodu Partnera pre doručovanie;

7.2.2. Partner pre doručovanie nemôže zastihnúť Klienta na telefónnom čísle poskytnutom Klientom do 5 minút od príchodu Partnera pre doručovanie na Miesto odovzdania; alebo

7.2.3. Klient a Partner pre doručovanie sa nedohodnú na novom Mieste odovzdania podľa Článku 4.2 vyššie.

7.3. Spoločnosť Bolt je oprávnená dočasne pozastaviť Klientovi prístup na Platformu Bolt Food alebo vypovedať tieto Všeobecné podmienky s okamžitou platnosťou a/alebo odmietnuť alebo zrušiť akékoľvek Objednávky, ak Klient spôsobí akékoľvek zneužitie alebo poškodenie Platformy Bolt Food, ak sa spoločnosť Bolt odôvodnene domnieva, že pri používaní Platformy Bolt Food došlo k podvodnej činnosti zo strany Klienta, alebo ak si Klient inak neplní svoje povinnosti podľa týchto Všeobecných podmienok (napr. tým, že nie je viackrát prítomný na Mieste odovzdania, ako je uvedené v Článku 7.2). Pozastavenie alebo ukončenie používania Platformy Bolt Food znamená aj pozastavenie alebo ukončenie používania iných platforiem spoločnosti Bolt (napr. platforma ride-hailing).

7.4. Klient nesmie používať Platformu Bolt Food na účely prania špinavých peňazí, ani na inú trestnú činnosť (ako stanoví spoločnosť Bolt podľa vlastného uváženia). Ak Klient poruší tento Článok 7.4, spoločnosť Bolt je oprávnená vypovedať tieto Všeobecné podmienky v súvislosti s Klientom a zároveň informovať príslušné orgány činné v trestnom konaní.

8. LICENCIE, PRÁVA DUŠEVNÉHO VLASTNÍCTVA A SPRACOVANIE ÚDAJOV

8.1. Registráciou na Platformu Bolt Food spoločnosť Bolt udeľuje Klientovi odvolateľnú, nevýhradnú, neprenosnú a nesublicencovateľnú licenciu na používanie Platformy Bolt Food na účely objednania Tovarů a zabezpečenia doručenia Objednávok.

8.2. Všetky práva duševného vlastníctva týkajúce sa softvéru, dokumentácie alebo informácií používaných alebo vyvinutých spoločnosťou Bolt alebo v jej mene počas poskytovania služieb informačnej spoločnosti podľa týchto Všeobecných podmienok (vrátane, ale nie výlučne, Platformy Bolt Food a akéhokoľvek v nej nahradeného materiálu) patria spoločnosti Bolt (alebo niekedy v obmedzenom rozsahu Partnerovi). Používateľ nesmie kopírovať, upravovať, prispôbovať, spätne analyzovať, distribuovať, dekompilovať ani inak zisťovať zdrojový kód Platformy Bolt Food alebo akéhokoľvek iného softvéru používaného spoločnosťou Bolt na komerčné účely alebo na iné účely ako je objednávanie Tovarů. Používateľ smie používať Platformu Bolt Food iba na svoje osobné nekomerčné účely, s výnimkou prípadov, keď sa použije Funkcia Bolt Business.

8.3. Spracovanie osobných údajov Používateľov a Klientov spoločnosťou Bolt je uvedené v Politike ochrany osobných údajov v rámci Bolt Food, ktoré sú dostupné na Platforme Bolt Food prostredníctvom nasledujúceho odkazu: <https://bolt.eu/en-ee/privacy/> .

8.4. Spoločnosť Bolt neposkytuje žiadne záruky, garancie ani vyhlásenia týkajúce sa kvality Platformy Bolt Food, vrátane absencie zjavných alebo skrytých chýb, vhodnosti na bežný alebo konkrétny (špeciálny) účel. Spoločnosť Bolt nie je povinná uspokojiť nároky Používateľa týkajúce sa kvality Platformy Bolt Food.

8.5. Používateľom je výslovne zakázané zapájať sa do akejkoľvek formy (manuálnej alebo automatizovanej) extrakcie údajov (data scraping), získavania údajov alebo akéhokoľvek automatizovaného zhromažďovania údajov z Platformy Bolt Food. Vrátane, nie však výlučne, používanie botov, spiderov, vyhľadávačov alebo akýchkoľvek iných automatizovaných prostriedkov.

9. ZODPOVEDNOSŤ

9.1. Za akékoľvek chyby v kvalite a množstve objednaného Tvaru alebo iné nedostatky v plnení Kúpnej zmluvy je výhradne zodpovedný Partner a spoločnosť Bolt v tejto súvislosti nepreberá žiadnu zodpovednosť (vrátane zodpovednosti za prípadné alergické reakcie na potraviny alebo iné zdravotné problémy).

9.2. Za plnenie Dohody o doručení je výhradne zodpovedný Partner pre doručovanie, a spoločnosť Bolt nepreberá v tejto súvislosti žiadnu zodpovednosť.

9.3. Ak má Používateľ podozrenie, že jeho platobná karta spojená s jeho účtom na Platforme Bolt Food bola odcudzená a/alebo je podvodne používaná treťou stranou, musí o tom okamžite informovať spoločnosť Bolt. Do prijatia takéhoto oznámenia spoločnosť Bolt nezodpovedá za akékoľvek podvodné použitie platobnej karty Používateľa na účte Používateľa tretími stranami.

9.4. Platforma Bolt Food je Používateľovi poskytovaná výhradne „tak, ako je“. Spoločnosť Bolt nezodpovedá za žiadne prerušenia, chyby pripojenia, nedostupnosť alebo chyby Platformy Bolt Food, avšak spoločnosť Bolt neobmedzuje právo Klienta požadovať náhradu škody alebo použiť akékoľvek iné právne prostriedky nápravy stanovené zákonom pri nesúlade služby Platformy Bolt Food s týmito Všeobecnými podmienkami. Spoločnosť Bolt môže navyše na základe vlastného uváženia zaviesť nové a/alebo ukončiť existujúce funkcie Platformy Bolt Food, pričom Klienti budú o takomto prerušení informovaní.

9.5. Používateľ berie na vedomie, že rooting, jailbreaking alebo úprava smartfónu alebo akéhokoľvek iného zariadenia na úrovni hardvéru alebo operačného systému akýmkoľvek spôsobom, ktorý je v rozpore s pokynmi výrobcu, spôsobuje, že zariadenie je náchylné na mobilné hrozby. Používateľ ďalej berie na vedomie, že používanie falošných zariadení a iných riešení, ktoré sa pokúšajú komunikovať so systémami spoločnosti Bolt, nie je povolené. Používateľ berie na vedomie, že spoločnosť Bolt nenesie zodpovednosť za žiadne straty v súvislosti s používaním takto upraveného zariadenia alebo falošných zariadení a iných riešení a spoločnosť Bolt nie je povinná podporovať používanie takéhoto zariadenia.

10. RÔZNE

10.1. Klient má zákonné právo odstúpiť od Kúpnej zmluvy v súvislosti s Tvarom uvedeným v Smernici 2011/83/EÚ do 14 dní od dátumu prevzatia tovaru bez uvedenia dôvodu. Ak si Klient želá odstúpiť od takéhoto Tvaru, môže buď (i) použiť vzorový formulár na odstúpenie uvedený v Prílohe 1 alebo (ii) urobiť akékoľvek iné jednoznačné vyhlásenie o rozhodnutí odstúpiť od takéhoto Tvaru kontaktovaním spoločnosti Bolt.

10.2. Právo na odstúpenie od Kúpnej zmluvy sa nevzťahuje na prípady Kúpnych zmlúv týkajúcich sa určitých Tvarov, a to okrem iného, najmä:

10.2.1. tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa, tovaru vyrobeného na mieru alebo tovaru určeného osobitne pre jedného spotrebiteľa,

10.2.2. tovaru, ktorý podlieha rýchlemu zníženiu akosti alebo skaze,

10.2.3. tovaru uzavretého v ochrannom obale, ktorý nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov a ktorého ochranný obal bol po dodaní porušený,

10.2.4. tovaru, ktorý môže byť vzhľadom na svoju povahu po dodaní neoddeliteľne zmiešaný s iným tovarom,

10.2.5. zvukových záznamov, obrazových záznamov, zvukovoobrazových záznamov alebo počítačového softvéru predávaných v ochrannom obale, ak spotrebiteľ tento obal rozbalil,

10.2.6. periodickej tlače s výnimkou predaja na základe dohody o predplatnom a predaj kníh nedodávaných v ochrannom obale.

10.3. Klient môže pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy odstúpiť od Dohody o doručení, aj bez uvedenia dôvodu.

10.4. Klient berie na vedomie, že v prípade uzatvorenia Dohody o doručení, vyhlasuje, že bol týmito Všeobecnými podmienkami poučený o tom, že udelením súhlasu so začatím poskytovania doručovacích služieb pred uplynutím 14-dňovej lehoty na odstúpenie od zmluvy stráca po úplnom poskytnutí doručovacích služieb právo na odstúpenie od zmluvy, zároveň súhlasí s poskytnutím doručovacích služieb pred uplynutím 14-dňovej lehoty na odstúpenie od zmluvy, čím stráca právo na odstúpenie od Dohody o doručení.

10.5. Po odstúpení od zmluvy budú Klientovi vrátené všetky platby, ktoré Klient uhradil v súvislosti s uzavretím Kúpnej zmluvy, najmä Cena tovaru. Platby budú vrátené Klientovi bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa, keď Klient doručí oznámenie o odstúpení od Kúpnej zmluvy.

10.6. Platba za Tovar bude uhradená Klientovi až po doručení vráteného Tvaru späť na adresu Partnera alebo po predložení dokladu preukazujúceho zaslanie Tvaru späť podľa toho, čo nastane skôr. Klient zašle Tovar späť Partnerovi alebo ho prinesie na adresu Partnera najneskôr do 14 dní odo dňa uplatnenia práva na odstúpenie od Kúpnej zmluvy. Lehota sa považuje za zachovanú, ak Tovar Klient odošle späť pred uplynutím 14-dňovej lehoty. Priame náklady na vrátenie Tvaru znáša Klient.

10.7. Klient zodpovedá za akékoľvek zníženie hodnoty Tvaru v dôsledku zaobchádzania s Tvarom iným spôsobom, než aký je potrebný na zistenie povahy, vlastností a funkčnosti Tvaru.

10.8. Ak sa z akéhokoľvek dôvodu nebude uplatňovať Článok 10.4., a ak Klient požiadal o začatie poskytovania doručovacích služieb počas lehoty na odstúpenie od Dohody o doručení, má Klient povinnosť uhradiť cenu za skutočne poskytnuté plnenia do dňa, kedy Klient oznámil rozhodnutie odstúpiť od Dohody o doručení.

10.9. Klient uzatvorením Kúpnej zmluvy a/alebo Dohody o doručení vyhlasuje, že bol Partnerom a /alebo Partnerom pre doručovanie poučený o jeho právach, ktoré mu vyplývajú z ustanovení zodpovednosti za vady tovaru alebo služby podľa príslušných právnych predpisov.

10.10. Kúpna zmluva a/alebo Dohoda o doručení uzatvorená medzi Klientom a Partnerom a/alebo Partnerom pre doručovanie zaniká úplným splnením vzájomných práv a povinností Partnera, Partnera pre doručovanie a Klienta vyplývajúcich z Kúpnej zmluvy a/alebo Dohody o doručení, prípadne iným spôsobom ukončenia zmluvných vzťahov, ktorý je identifikovaný v týchto Všeobecných podmienkach.

10.11. Spoločnosť Bolt si vyhradzuje právo kedykoľvek vykonať zmeny vo Všeobecných podmienkach, a to tak, že aktualizované Všeobecné podmienky nahrá na Platformu Bolt Food a informuje o tom všetkých Používateľov, ktorí sa zaregistrovali na Platforme Bolt Food, prostredníctvom e-mailovej adresy, ktorú Klient uviedol pri registrácii.

10.12. Spoločnosť Bolt môže kedykoľvek bez predchádzajúceho upozornenia čiastočne alebo úplne zmeniť alebo odstrániť rôzne časti Platformy Bolt Food alebo zmeniť Platformu Bolt Food, jej funkcie a výber Partnerov s účasťou na Platforme Bolt Food.

10.13. Používateľ má prístup na Platformu Bolt Food iba s internetovým pripojením. Neexistujú žiadne špecifické technické požiadavky na internetové pripojenie, avšak kvalita služieb Platformy Bolt Food môže byť ovplyvnená rýchlosťou internetu. Platforma Bolt Food je k dispozícii na zariadeniach so systémom Android a Apple v súlade s najnovšími aktualizáciami softvéru.

10.14. Počas vytvárania Používateľského účtu na Platforme Bolt Food sa telefonné číslo

Používateľa prepojí s účtom Používateľa a pridá sa do databázy spoločnosti Bolt. Ak Používateľ aktualizuje svoje telefónne číslo po vytvorení účtu na Platforme Bolt Food a chce pokračovať v používaní Platformy Bolt Food, musí pri najbližšej príležitosti informovať spoločnosť Bolt o aktualizovanom telefónnom čísle. Po aktualizácii telefónneho čísla dostane Používateľ od spoločnosti Bolt žiadosť o overenie na svoje nové telefónne číslo prostredníctvom SMS alebo iným spôsobom. Používateľ potom musí overiť svoje nové telefónne číslo podľa pokynov v SMS alebo iným spôsobom odoslaným spoločnosťou Bolt. Po overení telefónneho čísla sa toto číslo automaticky aktualizuje v profile Klienta. Keď Používateľ aktualizuje svoje osobné údaje na Platforme Bolt Food, zmeny sa budú vzťahovať aj na iné platformy spoločnosti Bolt (vrátane platformy ride-hailing). Ak Používateľ prestane používať telefónne číslo spojené s jeho/jej účtom na Platforme Bolt Food a neželá si ho na Platforme Bolt Food aktualizovať, potom musí vypovedať tieto Všeobecné podmienky spoločnosti Bolt a následne bude jeho Používateľský účet deaktivovaný. Vypovedanie týchto Všeobecných podmienok a deaktivácia účtu z vyššie uvedených dôvodov nebráni Používateľovi vo vytvorení nového účtu na Platforme Bolt Food s platným telefónnym číslom.

10.15. Platforma Bolt Food je dostupná vo viacerých jazykoch, ktoré je možné zmeniť v profile Používateľa.

10.16. Spoločnosť Bolt môže sledovať polohu zariadenia Klienta prostredníctvom Platformy Bolt Food. Na základe umiestnenia zariadenia Používateľa môžu existovať obmedzenia pre poskytovanie služieb Platformy Bolt Food. Tieto obmedzenia sú zrejmé prostredníctvom rozhrania Platformy Bolt Food (napr. Partneri dostupní na základe lokality). Spoločnosť Bolt neposkytuje služby vo všetkých jurisdikciách. Keďže dostupnosť služieb spoločnosti Bolt sa môže z času na čas meniť, neexistuje žiadny konkrétny zoznam jurisdikcií.

10.17. Spoločnosť Bolt poskytuje služby, ktoré sú navrhnuté a doručované tak, aby podporovali súlad s priemyselnými normami a osvedčenými postupmi, ako napr. ISO 27001/27002, kedykoľvek je to možné a nie v rozpore s inými dohodnutými požiadavkami.

10.18. Používanie Platformy Bolt Food a všetky právne vzťahy na nej vytvorené sa budú riadiť estónskymi zákonmi. Zákonné ustanovenia o obmedzení voľby práva a o použiteľnosti povinných ustanovení, najmä štátu, v ktorom má Používateľ ako spotrebiteľ obvyklý pobyt, zostávajú nedotknuté (čl. 6 ods. 1 Nariadenia Rím I).

10.19. Ak príslušný spor vyplývajúci z týchto Všeobecných podmienok nebude možné vyriešiť rokovaním, spor sa s konečnou platnosťou vyrieši na súde okresu Harju, Tallinn, Estónsko. Ak Používateľ zmení svoje bydlisko či miesto obvyklého pobytu mimo Slovenska alebo bydlisko či miesto obvyklého pobytu Používateľa nie je v čase podania žaloby známe, výlučným miestom jurisdikcie je sídlo spoločnosti Bolt (Tallinn, Estónsko).

10.20. V prípade sporu medzi Klientom a Partnerom alebo Partnerom pre doručovanie poskytujúcim služby na Platforme Bolt Food, Klient, ktorý je spotrebiteľom, môže využiť platformu riešenia sporov online dostupnú na <http://ec.europa.eu/odr>.

10.21. Spotrebiteľský spor môže Klient postúpiť Slovenskej obchodnej inšpekcii (www soi sk) alebo inej oprávnenej právnickej osobe podľa svojho výberu, ktorá je zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky. Zoznam je zverejnený tu

<https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternatívneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov-1>.

10.22. Orgán dohľadu v oblasti ochrany spotrebiteľa:

Slovenská obchodná inšpekcia/Slovak Trade Inspection

Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava 27

ID no.:17 33 19 27

Post address:

Slovenská obchodná inšpekcia

ústredný inšpektorát

Odbor pre medzinárodné vzťahy a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov

Bajkalská 21/A, p. p. 29

827 99 Bratislava 27

Email address: ars@soi.sk; adr@soi.sk

Phone no.: +421 (0)2/58 27 21 23; +421 (0)2/58 27 21 41

Fax: +421 (0)2/53 41 49 96

10.23. Ak existujú verzie týchto Všeobecných podmienok v akejkoľvek inom jazyku, prednosť má anglická verzia.

PRÍLOHA 1

VZOROVÝ FORMULÁR NA ODSTÚPENIE

Spoločnosti Bolt Operations OU, Vana-Lõuna 15, Tallinn 10134, Estónsko;

slovakia-food@bolt.eu

Týmto oznamujem/oznamujeme*, že odstupujem/odstupujeme* od zmluvy na tento tovar (Kúpnej zmluvy)/od zmluvy o poskytnutí tejto služby (Dohody o doručení)*:

Dátum objednania/dátum prijatia*: [vyplní Klient]

Meno a priezvisko spotrebiteľa/spotrebiteľov*: [vyplní Klient]

Adresa spotrebiteľa/spotrebiteľov*: [vyplní Klient]

Podpis spotrebiteľa/spotrebiteľov* (iba ak sa tento formulár podáva v listinnej podobe):

Dátum: [vyplní Klient]

- Nehodí sa prečiarknite.