

Actualizare: Mai 2025

Puteți descărca o versiune offline a acestor termene pentru arhivă și referință viitoare [aici](#).

Prezentele Condiții generale se aplică tuturor relațiilor dintre Bolt și Client privind utilizarea Platformei Bolt Food (așa cum este definită mai jos), precum și anumitor aspecte din Contractele de vânzare și Contractele de livrare încheiate prin intermediul Platformei Bolt Food (așa cum este definită mai jos). Prin înscrierea pe Platforma Bolt Food, Clientul este de acord cu aplicarea și conținutul prezentelor Condiții generale și este informat cu privire la prelucrarea datelor sale cu caracter personal divulgate pe durata înregistrării și utilizării Platformei Bolt Food în condițiile prevăzute în prezentele Condiții generale. Sunteți de acord și cu faptul că datele dumneavoastră (inclusiv Soldul) pot fi distribuite către diferite platforme Bolt (de exemplu, platforma de intermediere a transportului alternativ).

1. DEFINIȚII

1.1. Sold - înseamnă soldul din contul Clientului pe Platforma Bolt Food și/sau platforma de intermediere a transportului alternativ operată de Bolt.

1.2. Bolt - înseamnă Bolt Services RO S.R.L., înregistrată la Registrul Comerțului sub nr. J40/3749/2017, cu sediu în Splaiul Unirii, Nr. 165, Cladirea TN01, Etaj 8, Sectorul 3, 030133 București, România, adresă e-mail romania-food@bolt.eu.

1.3. Platforma Bolt Food - înseamnă platforma (inclusiv aplicațiile, interfețele site-ului web) reglementată conform Regulamentului (UE) 2019/1150, operată de Bolt ca serviciu al societății informaționale care oferă Clientului următoarele soluții: Livrare și Ridicare, Order and Pay și Pay and Go.

1.4. Client - înseamnă orice Utilizator care a înregistrat un cont de utilizator pe Platforma Bolt Food și a plasat o Comandă și încheie un Contract de vânzare cu Partenerul și un Contract de livrare cu Partenerul de livrare (dacă este cazul).

1.5. Contract de livrare - înseamnă contractul dintre Client și Partenerul de livrare pentru livrarea Bunurilor comandate de Client încheiat prin intermediul Platformei Bolt Food.

1.6. Livrare și Ridicare - înseamnă o soluție a Platformei Bolt Food care (i) permite Clienților să plaseze Comenzi de Bunuri și să încheie Contracte de vânzare cu Partenerul și (ii) permite Utilizatorilor să organizeze livrarea Comenzii și să încheie un Contract de livrare cu Partenerul de livrare (dacă este cazul) prin intermediul Platformei Bolt Food.

1.7. Taxă de livrare - înseamnă taxa pentru serviciile de livrare aferentă unei Comenzi, pe care Clientul o plătește Partenerului de livrare în baza Contractului de livrare. Taxa de livrare se calculează în conformitate cu principiile prevăzute la punctul 6.

1.8. Partener de livrare - înseamnă orice persoană fizică autorizată sau persoană juridică care s-a înregistrat pe Platforma Bolt Food ca furnizor al serviciului de livrare în ceea ce privește Bunurile comandate prin intermediul Platformei Bolt Food. Toți Partenerii de livrare acționează în calitate de utilizatori profesioniști ai Platformei Bolt Food în conformitate cu Regulamentul (UE) 2019/1150.

1.9. Locație de predare-primire - înseamnă adresa indicată în Comandă, la care Clientul dorește să primească Bunurile comandate.

1.10. Condiții generale - înseamnă prezentele condiții aplicabile relației dintre Bolt și Client în legătură cu utilizarea Platformei Bolt Food de către Client.

1.11. Bunuri - înseamnă orice bunuri pe care Partenerul le oferă spre vânzare prin intermediul Platformei Bolt Food.

1.12. Prețul Bunurilor - înseamnă prețul net (împreună cu taxa pe valoarea adăugată, taxa pe

vânzări sau alte taxe, dacă este cazul) pe care Clientul trebuie să îl plătească Partenerului pentru Bunurile comandate.

1.13. Piață - înseamnă piața virtuală creată prin intermediul Platformei Bolt Food și operată de Bolt care permite Partenerilor participanți să își comercializeze Bunurile către Clienți astfel încât Clienții să poată comanda Bunurile și să poată încheia Contractul de vânzare cu Partenerul și, dacă este cazul, să utilizeze serviciile de livrare la cerere oferite pe Piață de către Partenerii de livrare.

1.14. Valoarea minimă a comenzii - înseamnă valoarea stabilită de Platforma Bolt Food care indică Prețul Bunurilor minim începând cu care nu se aplică Taxa de comandă mică. Anumite Bunuri pot fi excluse de la a fi luate în calcul pentru a determina Valoarea minimă a comenzii.

1.15. Comandă - înseamnă comanda de Bunuri pe care Clientul a plasat-o la Partener prin intermediul Platformei Bolt Food sau comanda de Bunuri preluată de la Client și înregistrată de către personalul Partenerului pe Platforma Bolt Food.

1.16. Order and Pay - înseamnă o soluție oferită pe Platforma Bolt Food care permite Clienților să plaseze Comenzi de Bunuri și să încheie Contracte de vânzări cu Partenerul în unitatea acestuia prin intermediul Platformei Bolt Food. Aceste Condiții Generale se aplică în totalitate soluției de Order and Pay, cu excepția secțiunilor referitoare la livrare.

1.17. Prețul comenzii - înseamnă prețul pe care Clientul trebuie să îl plătească pentru Bunurile achiziționate și livrarea (dacă este cazul) Comenzii.

1.18. Partener - înseamnă operatorul oricărui restaurant sau magazin cu care Bolt a încheiat un contract și, unde este cazul, fiecare unitate prin intermediul căreia operatorul își desfășoară activitatea.

1.19. Pay and Go - înseamnă o soluție oferită pe Platforma Bolt Food care permite (i) Partenerului să înregistreze Comenzile primite de la Clienți de către personalul Partenerului și (ii) Clienților să plătească pentru astfel de Comenzi în unitatea Partenerului prin intermediul Platformei Bolt Food. Aceste Condiții generale se aplică serviciului Pay and Go în măsura în care este relevant pentru respectivul serviciu.

1.20. Contract de vânzare - înseamnă contractul dintre Client și Partener pentru vânzarea Bunurilor în conformitate cu Comanda.

1.21. Taxă de comandă mică - înseamnă taxa plătită de către Client Partenerului de livrare, stabilită de Platforma Bolt Food și aplicată Comenzilor care nu îndeplinesc Valoarea minimă a comenzii în conformitate cu punctul 3.3.

1.22. Bacșiș - înseamnă o sumă voluntară plătită de către Client Partenerului pentru serviciul prestat de către personalul Partenerului în unitatea Partenerului sau Partenerului de livrare pentru serviciul de livrare.

1.23. Utilizator - înseamnă orice persoană care utilizează serviciile Platformei Bolt Food fie prin intermediul unui cont de utilizator înregistrat, fie ca utilizator invitat fără un cont.

2. CADRU LEGAL

2.1. Platforma Bolt Food permite Clientului să comande Bunuri de la Parteneri și să organizeze livrarea Comenzilor la Locația de predare-primire (dacă este cazul).

2.2. În vederea vânzării Bunurilor prin intermediul Platformei Bolt Food se încheie un Contract de vânzare direct între Client și Partener. În vederea livrării Comenzii, Clientul încheie un Contract de livrare direct cu Partenerul de livrare. În cazul în care Partenerul dorește să ofere propriile servicii de livrare Clientului pentru livrarea Bunurilor, Clientul încheie un Contract de livrare direct cu Partenerul și condițiile aplicabile Partenerilor de livrare în temeiul acestor Condiții generale se vor aplica Partenerului prin Contractul de livrare. În cazul în care Clientul dorește ca Comanda să fie livrată de către Partenerul de livrare, Contractul de vânzare se

consideră încheiat în momentul în care Comanda este acceptată de către Partener și Partenerul de livrare și o confirmare a Comenzii este trimisă Clientului. În cazul în care Clientul își ridică singur comanda sau în cazul serviciului Order and Pay, Contractul de vânzare se consideră încheiat în momentul în care Comanda este acceptată de către Partener și o confirmare a comenzii este trimisă Clientului. În cazul serviciului Pay and Go, Contractul de vânzare se consideră încheiat în momentul în care Clientul a comandat Bunurile de la personalul Partenerului în unitatea Partenerului, iar Comanda este acceptată de către Partener.

2.3. Prin operarea Platformei Bolt Food și a Pieței, Bolt acționează exclusiv ca furnizor al unui serviciu al societății informaționale și nu este parte contractantă nici a Contractului de vânzare, nici a Contractului de livrare, fiind implicată în facturarea serviciilor în nume propriu, dar pe seama Partenerului de livrare. Bolt nu este producătorul ori vânzătorul Bunurilor sau furnizorul serviciilor de livrare și nu are nicio răspundere cu privire la executarea Contractului de vânzare sau a Contractului de livrare.

2.4. Prin operarea pe Platforma Bolt Food, Clientul acceptă că fiecare Partener de livrare și/sau Partener care își oferă bunurile și serviciile prin intermediul Platformei Bolt Food a autorizat Bolt să acționeze în calitate de agent comercial în legătură cu orice Contract de livrare și/sau Contract de vânzare. Bolt are dreptul să negocieze Contractul de livrare și/sau Contractul de vânzare cu Clientul, inclusiv, dar fără a se limita la, să colecteze Taxa de livrare și/sau Prețul Bunurilor sau alte taxe plătibile de către Client (inclusiv cheltuielile de ambalare și Taxă de comandă mică) în temeiul Contractului de livrare și/sau al Contractului de vânzare, dacă acestea sunt plătite prin intermediul unei plăți în aplicație sau, după caz, în numerar către Partenerul de livrare sau Partener. În cazul Contractului de livrare, Bolt are dreptul de a emite facturi în numele Bolt (dar pe seama Partenerului de livrare).

2.5. Toți Partenerii fabrică sau vând Bunurile și toți Partenerii de livrare prestează serviciile de livrare în mod independent ca furnizori de servicii economice și profesionale. Toți Partenerii și Partenerii de livrare care utilizează Platforma Bolt Food vor fi considerați profesioniști în sensul Directivei (UE) 29/2005.

2.6. Platforma Bolt Food este disponibilă numai pentru Clienții cu vârsta de cel puțin 16 ani. Clientul nu poate utiliza Platforma Bolt Food dacă nu îndeplinește această condiție. Prin utilizarea Platformei Bolt Food, Clienții care sunt minori afirmă că au obținut toate autorizațiile parentale sau ale tutorelui legal necesare pentru a accesa și utiliza Platforma Bolt Food. Bolt presupune că minorii care utilizează Platforma Bolt Food au obținut acordul necesar din partea părinților sau a tutorilor lor legali.

2.7. Întregul conținut încărcat pe Platforma Bolt Food se află sub responsabilitatea exclusivă a Partenerului de livrare și a Partenerului, iar Bolt nu are nicio obligație de a monitoriza sau revizui în mod activ un astfel de conținut în conformitate cu Regulamentul (UE) 2022/2065 al Parlamentului European și al Consiliului din 19 octombrie 2022 privind o piață unică pentru serviciile digitale și de modificare a Directivei 2000/31/CE (Legea privind serviciile digitale). Cu toate acestea, Bolt are dreptul de a elimina orice conținut presupus ilegal după primirea unei notificări și/sau a unui ordin privind existența unui astfel de conținut pe Platforma Bolt Food.

2.8. Bolt are dreptul de a suspenda, pentru o perioadă de timp rezonabilă și după ce a emis un avertisment prealabil, procesarea notificărilor și reclamațiilor transmise de Clienți care transmit frecvent notificări sau reclamații care sunt în mod evident nefondate cu privire la conținut presupus ilegal aflat pe Platforma Bolt Food. La evaluarea circumstanțelor pentru suspendare, Bolt ia în considerare următoarele:

2.8.1. numărul absolut de elemente cu conținut vădit ilegal sau de notificări sau plângeri vădit nefondate, transmise în decurs de o lună; și

2.8.2. proporția relativă a notificărilor și a reclamațiilor în raport cu numărul total de informații

furnizate sau de notificări transmise în cursul unei luni; și

2.8.3. gravitatea utilizării abuzive a mecanismelor de notificare a acțiunii de notificare; și

2.8.4. (dacă este cazul) intenția petentului de a depune plângeri vădit nefondate.

3. COMANDAREA BUNURILOR PRIN INTERMEDIUL PLATFORMEI BOLT FOOD

3.1. Clientul poate selecta și comanda Bunurile prin intermediul Platformei Bolt Food sau de la personalul Partenerului în unitatea Partenerului, în cazul serviciului Pay and Go. În cazul în care Partenerul nu poate furniza Bunurile conform cererii formulate în Comandă, Partenerul nu va confirma Comanda în Platforma Bolt Food. Partenerul poate contacta Clientul pentru a se pune de acord cu privire la modificările aduse Comenzii și pentru a oferi să înlocuiască Bunurile care nu sunt disponibile. Dacă nu se ajunge la un acord, Comanda va fi anulată și Clientul nu va fi plăti Comanda sau (unde este cazul) Prețul Comenzii va fi returnat integral Clientului. În cazul în care Clientul este de acord cu înlocuirea Bunurilor, Clientul va plăti Prețul inițial al Bunurilor afișat la check-out, indiferent de prețul Bunurilor de înlocuire. Această prevedere nu se aplică în cazul în care Bolt a permis Partenerului să ofere Bunuri de înlocuire prin intermediul unei soluții disponibile în aplicație. În astfel de cazuri, Partenerul poate accepta Comenzi cu articole indisponibile, poate contacta Clientul pentru a oferi Bunuri de înlocuire și îl poate informa cu privire la orice diferențe de preț datorate înlocuirii Bunurilor. *Dacă Clientul este de acord, Comanda va continua cu Bunurile de înlocuire. În caz contrar, articolele lipsă vor fi eliminate sau, dacă Clientul nu dorește să continue fără Bunurile eliminate, Comanda va fi anulată.* În orice caz, Clientul nu va plăti mai mult decât suma indicată ca Preț inițial al Comenzii la check-out-ul Comenzii.

3.2. Clientul are dreptul de a primi Bunuri care corespund descrierii prevăzute pe Platforma Bolt Food și orice alte solicitări sau cerințe specifice formulate de către Client (de exemplu, cu privire la ingrediente sau preparare) nu sunt obligatorii pentru Partener. În cazul în care Bunurile conțin alimente și în caz de dubii privind orice alergii pe care Clientul le poate avea la astfel de Bunuri, Clientul are obligația de a contacta Partenerul pentru informații suplimentare. Fotografiile Bunurilor furnizate pe Platforma Bolt Food ar putea să nu corespundă în totalitate Bunurilor real oferite.

3.3. Dacă se aplică Valoarea minimă a comenzii și Prețul Bunurilor aferent unei Comenzi este mai mic decât Valoarea minimă a comenzii respective, Clientul poate plasa o Comandă și aceasta va fi confirmată de Platforma Bolt Food cu condiția ca Clientul să plătească Valoarea minimă a comenzii Taxei de comandă mică Partenerului de livrare.

3.4. Clientul trebuie să respecte legile aplicabile, inclusiv cerințele care se aplică achiziției de alcool, tutun, băuturi energizante sau alte produse care necesită verificarea vârstei. Vânzarea și livrarea produselor cu restricție de vârstă sunt strict condiționate de prezentarea de către Client a unui act de identitate cu fotografie (act de indentitate) valabil emis de guvern către Partenerul de livrare în momentul livrării sau către Partener în cazul ridicării Comenzii de către Client, respectiv serviciilor Order and Pay și Pay and Go, care să demonstreze că Clientul are vârsta minimă legală necesară pentru achiziționarea acestor produse. În cazul în care Clientul nu furnizează un astfel de act de identitate, refuză verificarea actului de identitate sau se constată că nu îndeplinește cerința privind vârsta legală, Comanda relevantă va fi considerată anulată, iar Contractul de vânzare cu privire la produsele cu restricție de vârstă va fi considerat a nu fi fost încheiat. În astfel de cazuri, Clientul nu va avea dreptul să primească produsele cu restricție de vârstă. Partenerul de livrare care livrează Comanda și/sau Partenerul în cazul preluării personale de către Client, în cazul serviciului Order and Pay, respectiv a serviciului Pay and Go poate refuza înmânarea Bunurilor care necesită verificarea vârstei dacă Clientul nu prezintă un act de identitate cu fotografie valabil care dovedește că are vârsta necesară pentru a achiziționa

Bunurile în mod legal sau în cazul în care Clientul prezintă semne de intoxicație. În cazul în care livrarea Bunului (Bunurilor) cu restricție de vârstă este refuzată din motivele descrise mai sus, Bolt are dreptul de a percepe de la Client dublul Taxei de livrare ca despăgubire pentru că trebuie să returneze Bunul (Bunurile) cu restricție de vârstă la Partener.

3.5. Toți Partenerii sunt afișați Clientului într-o secvență ierarhizată. Parametrii principali sunt aplicați în următoarea ordine:

3.5.1. Frecvența de utilizare a serviciilor Partenerului. În cazul în care Utilizatorul a plasat recent o Comandă la Partener de mai multe ori, este mai probabil ca Partenerul să obțină o poziție prioritară pe Platforma Bolt Food.

3.5.2. Distanța dintre Utilizator și Partener. Cu cât distanța dintre Utilizator și Partener este mai mică, cu atât este mai probabil ca Partenerul să obțină o poziție prioritară pe Platforma Bolt Food.

3.5.3. Timpul estimat de livrare a Comenzii. Cu cât este mai scurt timpul de livrare a Comenzii Partenerului, cu atât este mai probabil ca acesta să obțină o poziție prioritară pe Platforma Bolt Food.

3.5.4. Taxa de livrare pentru Client. Cu cât livrarea este mai ieftină, cu atât este mai probabil ca Partenerul să obțină o poziție prioritară pe Platforma Bolt Food.

3.5.5. Ratingul Partenerului. Cu cât este mai mare ratingul Partenerului, cu atât este mai probabil ca acesta să obțină o poziție prioritară pe Platforma Bolt Food.

3.5.6. Similitudinea comenzilor anterioare ale Clientului. Partenerul care oferă Bunuri similare cu Comenzile anterioare ale Clientului este mai probabil să obțină o poziție prioritară pe Platforma Bolt Food.

3.6. În cazul în care Utilizatorul caută Bunuri specifice, rezultatele căutării vor fi afișate Utilizatorului pe baza următorilor parametri principali: Programul de funcționare al Partenerului, termenul căutat de Utilizator (respectiv relevanța bazată pe text) și distanța de la adresa de livrare. În plus, Bolt are dreptul, la propria sa discreție, să creeze clasamente temporare care se pot baza pe următoarele criterii: existența campaniilor care promovează un meniu, noutatea Partenerului pe Platforma Bolt Food, locația, preferințele Utilizatorului sau alte criterii editoriale. Vizibilitatea Partenerului pe Platforma Bolt Food poate crește, în cazul în care Partenerul acoperă costurile asociate cu oportunitățile de promovare.

4. COMANDAREA LIVRĂRII PRIN INTERMEDIUL PLATFORMEI BOLT FOOD

4.1. La plasarea Comenzii, Clientul trebuie să solicite serviciul de livrare de către Partenerul de livrare prin intermediul Platformei Bolt Food pentru a putea obține livrarea Bunurilor la Locația de predare-primire indicată sau, dacă este disponibilă, să aleagă opțiunea de preluare personală.

4.2. În conformitate cu Contractul de livrare, Partenerul de livrare va livra Comanda la Locația de predare-primire. Clientul și Partenerul de livrare pot stabili o altă Locație de predare-primire, cu condiția ca noua adresă să fie apropiată de Locația de predare-primire originală (nu mai departe de câteva numere stradale).

4.3. Clientul trebuie să fie prezent la Locația de predare-primire cel târziu la ora de livrare estimată a Comenzii indicată pe Platforma Bolt Food. Clientul trebuie să fie disponibil pentru a primi apeluri la numărul de telefon transmis prin Platforma Bolt Food din momentul lansării Comenzii pe Platforma Bolt Food până la primirea Comenzii de la Partenerul de livrare.

4.4. Orice oră de livrare sau altă estimare a duratei comunicată Clientului de către Partenerul de livrare sau Bolt prin intermediul Platformei Bolt Food sunt doar ore estimate. Nu există nicio garanție că Bunurile vor fi livrate la ora estimată. Timpii de livrare ai Comenzilor pot fi afectați de factori precum blocaje în trafic, ore de vârf sau condiții meteo.

4.5. În cazul în care Clientul alege preluarea personală a unei Comenzi, Clientul trebuie să ajungă la unitatea Partenerului la ora orientativă de preluare a Comenzii furnizată pe Platforma Bolt Food pentru a prelua o Comandă.

4.6. Scorul Partenerilor pe Platforma Bolt Food se bazează pe recenziile lăsate de Clienți în urma livrării Comenzilor către Client sau, după caz, în urma ridicării Comenzii de către Client. Clientul are dreptul să lase o recenzie unui Partener prin evaluarea Comenzii pe o scară de la 1 (slab) la 5 (excelent). Clientul nu poate evalua un Partener sau lăsa o recenzie decât atunci când Clientul a plasat o Comandă la Partener pe Platforma Bolt Food.

5. RECLAMAȚII

5.1. Dacă Clientul are reclamații cu privire la Bunurile comandate, Clientul este încurajat să informeze Bolt în acest sens prin intermediul Platformei Bolt Food cât mai curând posibil, dar în termen de cel mult 48 de ore pentru Bunuri perisabile și 30 de zile pentru Bunuri neperisabile sau în cazuri care implică probleme de siguranță alimentară de la livrarea Comenzii respective. Bolt poate solicita o fotografie a Bunurilor sau altă dovadă ori explicație a circumstanțelor legate de reclamație.

5.2. Deși Bolt nu este nici producătorul sau vânzătorul Bunurilor, nici furnizorul serviciilor de livrare și nu este responsabil pentru bunurile sau serviciile respective, Bolt va încerca să faciliteze soluționarea amiabilă și poate oferi o rambursare sau Sold cu privire la Comanda afectată dacă Bolt are un motiv rezonabil să creadă că reclamația este justificată.

5.3. Clientul poate depune reclamații și direct către Partener sau către Partenerul de livrare.

5.4. Clientul poate contacta serviciul de suport pentru clienți din cadrul Bolt prin funcția de mesagerie a Platformei Bolt Food, unde Clientul poate revedea conversațiile începute și istoricul comunicărilor, inclusiv data și ora acestora, timp de 6 luni de la crearea conversației.

6. PLĂȚI ȘI FACTURARE

6.1. Clientul trebuie să plătească Prețul Bunurilor către Partener în valoarea indicată pe Platforma Bolt Food. Prețurile Bunurilor de pe Platforma Bolt Food pot fi diferite de Prețurile Bunurilor din unitatea Partenerului. Prețurile bunurilor de pe Platforma Bolt Food pot fi modificate ocazional înainte de plasarea unei Comenzi. În plus față de Prețul Bunurilor, Clientul poate, de asemenea, să ofere un Bacșiș Partenerului pentru serviciul prestat în unitatea acestuia.

6.2. Clientul trebuie să achite Partenerului de livrare Taxa de livrare egală cu valoarea calculată de Platforma Bolt Food. Taxa de livrare va fi calculată luând în considerare ora livrării, lungimea rutei de livrare, mijloacele de livrare și alte criterii. Taxa de livrare aplicabilă va fi indicată Clientului înainte de confirmarea Comenzii. În plus față de Taxa de livrare, Clientul poate să ofere un Bacșiș Partenerului de livrare pentru serviciul de livrare prin intermediul Platformei Bolt Food. Detaliile de calculare a Taxei de livrare pot fi ajustate ocazional de Platforma Bolt Food luând în considerare situația de pe piață, oferta și disponibilitatea Partenerilor de livrare pe Piață, precum și alți factori aferenți serviciului. Taxa de livrare poate include diverse tipuri de taxe (inclusiv taxe de serviciu) .

6.3. Bolt are dreptul de a stabili Valoarea minima a comenzii în conformitate cu secțiunea 3.3. În cazul în care valoarea Comenzii plasate este mai mică decât Valoarea minimă a comenzii, Clientul va plăti Taxa de comandă mică Partenerului de livrare.

6.4. Bolt, în calitate de agent comercial al Partenerului, poate elabora și emite Clientului chitanțe informative pentru Prețul Bunurilor și Bacșiș (dacă este cazul) în numele Partenerului. Bolt, acționând în nume propriu, dar pe seama Partenerului de livrare, va emite facturi pentru Taxa de livrare și (dacă este cazul) Taxa de comandă mică și/sau Bacșișuri în nume propriu, dar

pe seama Partenerului de livrare, și va colecta plata Clientului pentru bunurile de casă sau facturile emise pe seama Partenerului și Partenerului de livrare.

6.5. Toate plățile sunt procesate de pe cardul de plată al Clientului sau prin alte metode de plată activate de Client pe Platforma Bolt Food, cu excepția plăților în numerar. Plățile sunt procesate prin intermediul unui furnizor de servicii de plată terț. Furnizorii de servicii de plată terți vă pot solicita comisioane suplimentare, care sunt percepute de banca dumneavoastră. Bolt nu este responsabilă pentru aceste comisioane. La confirmarea Comenzii, Clientul autorizează plata cu cardul de plată sau cu ajutorul altei metode de plată eligibile pentru valoarea Prețului Comenzii, iar suma respectivă va fi rezervată pe cardul de plată sau prin alte mijloace de plată. Plata aferentă Comenzii va fi efectuată și încasată de pe cardul Clientului sau cu ajutorul altor metode de plată în termen de 72 de ore de la confirmarea Comenzii.

6.6. Obligațiile de plată ale Clientului ce decurg din Contractul de vânzare și Contractul de livrare (dacă este cazul) sunt considerate a fi îndeplinite față de Partener, respectiv Partenerul de livrare (dacă este cazul) în momentul în care plata este efectuată către Bolt și Clientului i s-a debitat cardul de plată sau a fost utilizată altă metodă eligibilă de plată sau, după caz, în momentul în care Clientul a plătit integral Prețul Comenzii către Partenerul de livrare în numerar la livrarea Comenzii sau Clientul a plătit prețul Comenzii integral direct către Partener în cazul preluării personale de către Client sau în cazul serviciului Pay and Go. Dacă Prețul Comenzii nu poate fi rezervat pe cardul de plată al Clientului, Comanda nu va fi transmisă mai departe Partenerului, cu excepția situației în care plățile se efectuează în numerar către Partenerul de livrare la livrarea Comenzii sau plata se efectuează direct Partenerului în cazul preluării personale de către Client sau în cazul serviciului Pay and Go.

6.7. Bolt poate facilita o opțiune pentru Client care îi permite Clientului să plătească numerar Partenerului de livrare pentru Comandă la livrarea Comenzii. În astfel de cazuri, Clientul plătește Partenerului de livrare Prețul Comenzii în numerar la livrarea Comenzii în Locația de predare-primire indicată. Bolt poate, la propria discreție, să limiteze plățile în numerar pentru un anumit Client.

6.8. În cazul plății în numerar, Partenerul de livrare introduce suma primită în numerar de la Client în platforma Bolt Food. În cazul în care suma nu corespunde obligațiilor de plată ale Clientului ce decurg din Contractul de vânzare și din Contractul de livrare, Soldul, în mod automat se reduce cu suma plătită în minus pentru Comandă sau cu Prețul integral al Comenzii (adică în cazul în care Clientul nu este prezent la Locația de predare-primire, conform secțiunii 7.2, Clientul refuză să plătească etc). Soldul se actualizează automat la plasarea unei Comenzi. Soldul nu poate fi convertit în numerar.

6.9. Bolt poate permite Partenerilor să vândă Produsele în funcție de greutate, să ofere înlocuirea Produselor din Comandă și să perceapă un cost suplimentar pentru ambalare în cazul în care Partenerul trebuie să utilizeze ambalaje suplimentare pentru a asambla Comanda. În astfel de cazuri, Prețul inițial al Comenzii afișat pe Platforma Bolt Food este orientativ, iar Prețul final al Comenzii poate diferi de Prețul inițial al Comenzii și va fi determinat pe baza articolelor efectiv livrate, a greutății acestora (dacă este cazul) și a oricăror taxe suplimentare de ambalare suportate. Pentru a acoperi eventualele ajustări de preț cauzate ajustările de Comandă menționate mai sus, Bolt poate bloca temporar o sumă conform metodei de plată al Clientului, sumă menționată la check-out înainte de transmiterea Comenzii.. Clientul este tarifat doar pentru Bunurile și ambalajul efectiv primit, orice parte din suma blocată temporar care nu este necesară pentru acoperirea unei ajustări de preț va fi returnată sau rambursată Clientului. În orice caz, Clientul nu va plăti mai mult decât suma indicată ca Preț inițial al Comenzii la check-out-ul Comenzii.

6.10. Bolt poate permite Partenerilor să ofere beneficii de fidelitate pe care Clienții le pot aplica

Comenzilor lor. Aceste beneficii sunt oferite și gestionate exclusiv de către Partener. Bolt nu este responsabil pentru orice probleme tehnice sau de altă natură care pot afecta aplicarea acestor beneficii. Partenerul este responsabil pentru comunicarea către Client a modului în care beneficiile de fidelitate pot fi aplicate pe Platforma Bolt Food. Pentru a beneficia de programul de loialitate oferit de Partener, Clientul trebuie să introducă detaliile relevante care dovedesc eligibilitatea sa în momentul plasării Comenzii. Odată ce Comanda a fost plasată către Partener, nu mai este posibil să se adauge detalii legate de programul de loialitate.

6.11. Pentru a utiliza aplicația Bolt, trebuie să asociați cel puțin o metodă de plată validă la contul dvs. („**Metoda de plată aleasă**”). Trebuie să vă păstrați detaliile de plată exacte și actualizate. Bolt poate verifica metoda dvs. de plată prin autorizarea unor plăți mici sau poate pre-autoriza metoda dvs. de plată pentru o sumă estimată. Autorizați Bolt să stocheze și să debiteze Metoda de plată aleasă pentru (i) Comenzi, inclusiv prețurile finale percepute, fără intervenția dumneavoastră; (ii) plăți recurente pentru abonamente; (iii) taxe pentru comenzi anulate în cazul în care Clientul nu are dreptul la rambursare; (iv) orice taxe și penalități suplimentare, astfel cum sunt prezentate în prezentele Condiții generale.

6.12. Puteți alege metoda de plată înainte de a plasa o comandă. Cu excepția cazului în care utilizați numerar, plata va fi procesată prin Metoda de plată aleasă. Rambursările (dacă este cazul) vor fi procesate prin Metoda de plată aleasă. Dacă aveți sume neplătite, rambursările pot fi utilizate pentru a le achita.

6.13. În cazul în care plata eșuează sau este întârziată, Bolt poate încerca din nou să vă debiteze Metoda de plată aleasă, să deducă sume din soldul dvs. sau să recurgă la recuperarea datoriilor. Veți fi notificat prin e-mail și vi se poate cere să plătiți în avans toate sau o parte din taxe pentru orice servicii viitoare. Bolt poate bloca sau limita plățile suspectate a fi frauduloase, ilegale sau care încalcă aceste Condiții. Aceste plăți suspectate includ Bacșișurile utilizate în alte scopuri sau activități neuzuale.

6.14. Prin acceptarea acestor Condiții generale, Clientul își exprimă în mod expres consimțământul pentru a primi facturi electronice. Facturile electronice sunt emise și primite în format electronic, inclusiv prin email, având atașat un document în format PDF.

7. ANULAREA COMENZII, ÎNCETAREA ȘI SUSPENDAREA UTILIZĂRII

7.1. Clientul nu poate anula o Comandă dacă este disponibilă pe Platforma Bolt Food și în condițiile prevăzute pe Platforma Bolt Food. În plus, Bolt, Partenerul și/sau Partenerul de livrare pot anula Comanda și, în astfel de cazuri, Clientul are dreptul la o rambursare integrală, cu excepția cazurilor prevăzute la secțiunea 7.2.

7.2. Bolt, în numele Partenerului de livrare, poate anula Comanda și poate factura Clientului sau reduce Soldul Clientului pentru prețul integral al Comenzii în următoarele cazuri:

7.2.1. Clientul nu este disponibil la Locația de predare-primire în termen de 5 minute de la sosirea Partenerului de livrare la aceasta;

7.2.2. numărul de telefon furnizat de Client nu poate fi contactat de către Partenerul de livrare în termen de 5 minute de la sosirea Partenerului de livrare la Locul de livrare; sau

7.2.3. Clientul și Partenerul de livrare nu reușesc să convină asupra unei noi Locații de predare-primire în conformitate cu secțiunea 4.2 de mai sus.

7.3. Bolt are dreptul de a suspenda temporar accesul unui Client la Platforma Bolt Food sau de a înceta prezentele Condiții generale cu efect imediat și/sau de a refuza sau anula orice Comenzi dacă Clientul utilizează în mod abuziv sau prejudiciază în orice fel Platforma Bolt Food, dacă Bolt are un motiv rezonabil să considere că Clientul a săvârșit acte frauduloase pe durata utilizării Platformei Bolt Food, sau dacă Clientul nu își respectă obligațiile sale conform prezentelor Condiții generale (de exemplu, nu este prezent la Locația de predare-primire în mai

multe ocazii, conform secțiunii 7.2). Suspendarea sau eliminarea de pe Platforma Bolt Food înseamnă, de asemenea, suspendarea sau eliminarea de pe alte platforme Bolt (ex. platforma de intermediere a transportului alternativ).

7.4. Clientul nu va utiliza Platforma Bolt Food în scopul spălării de bani și nici pentru alte activități infracționale (determinate de Bolt conform propriei discreții). Dacă Clientul încalcă prezenta secțiune 7.4, Bolt va înceta prezentele Condiții generale în raport cu Clientul și va transmite o notificare instituțiilor competente.

8. LICENȚE, DREPTURI DE PROPRIETATE INTELECTUALĂ ȘI PRELUCRAREA DATELOR

8.1. Prin înregistrarea pe Platforma Bolt Food, Bolt acordă Clientului o licență revocabilă, neexclusivă, netransferabilă, ne-sublicențabilă de a utiliza Platforma Bolt Food pentru a plasa Comenzi de Bunuri și a solicita livrarea Comenzilor.

8.2. Toate drepturile de proprietate intelectuală privind software-ul, documentația sau informațiile utilizate sau dezvoltate de către sau în numele Bolt pe durata furnizării serviciilor societății informaționale în baza prezentelor Condiții generale (inclusiv Platforma Bolt Food și orice materiale încărcate pe aceasta) aparțin Bolt (sau, uneori, într-o măsură limitată, Partenerului). Clientul nu are dreptul de a copia, modifica, adapta, aplica inginerie inversă, decompila sau dezvălui în alt mod codul sursă al Platformei Bolt Food sau orice alt software utilizat de Bolt ori de a extrage sau utiliza orice date pe Platforma Bolt Food în scopuri comerciale sau în orice alt scop decât plasarea Comenzilor de Bunuri. Clientul va utiliza Platforma Bolt Food numai în scopuri personale, necomerciale.

8.3. Condițiile de prelucrare a datelor cu caracter personal ale Clientilor sunt prevăzute în Politica de confidențialitate, care poate fi accesată pe Platforma Bolt Food prin intermediul următorului link: <https://bolt.eu/en-ee/privacy/>.

8.4. Bolt nu oferă nicio garanție, declarație sau reprezentare privind calitatea Platformei Bolt Food, inclusiv cu privire la absența defectiunilor vizibile sau ascunse, a adecvării pentru un scop uzual sau particular (special) și Bolt nu are obligația de a răspunde pretențiilor Clientului privind calitatea Platformei Bolt Food.

8.5. Clientilor le este interzis în mod expres să se angajeze în orice formă (manuală sau automată) de descărcare a datelor, de minare a datelor, de extragere a datelor sau de colectare automată a datelor de pe Platforma Bolt Food, inclusiv, dar fără a se limita la utilizarea de roboți, spideri, crawlere sau orice alte mijloace automate.

9. RĂSPUNDERE

9.1. Partenerul este singurul răspunzător pentru viciile legate de calitatea și cantitatea Bunurilor comandate sau pentru orice probleme legate de executarea Contractului de vânzare și Bolt nu își asumă nicio răspundere în acest sens (inclusiv răspunderea pentru reacții alergice la alimente sau alte probleme de sănătate).

9.2. Partenerii de livrare sunt singurii responsabili de executarea Contractului de livrare și Bolt nu își asumă nicio răspundere în acest sens.

9.3. Dacă un Client suspectează că cardul său de plată asociat cu contul personal înregistrat în Platforma Bolt Food a fost furat și/sau este utilizat în mod fraudulos de către un terț, Clientul trebuie să informeze de îndată Bolt. Înainte de primirea unei astfel de notificări, Bolt nu va fi răspunzător pentru nicio utilizare frauduloasă a cardului de plată al Clientului de către terți în contul Clientului.

9.4. Platforma Bolt Food este oferită Clientului strict pe baza principiului „ca atare”. Bolt nu va fi răspunzătoare pentru întreruperi, erori de conexiune, indisponibilitatea sau defectiunile de pe Platforma Bolt Food (inclusiv pentru orice funcționalități de plată), cu toate acestea, Bolt nu

limitează dreptul Clientului de a pretinde daune sau de a utiliza orice alte căi de atac prevăzute de lege în cazul neconformității serviciilor Platformei Bolt Food cu aceste Condiții generale. De asemenea, Bolt, la propria discreție, poate introduce funcții noi și/sau elimina funcții existente pe Platforma Bolt Food, iar Clienții vor fi înștiințați în consecință de către Bolt cu privire la astfel de modificări.

9.5. Clientul recunoaște că rootingul, jailbreakingul sau modificarea unui dispozitiv mobil sau a oricărui alt dispozitiv la nivel de hardware sau de sistem de operare în orice mod care contravine instrucțiunilor producătorului face ca dispozitivul să fie susceptibil la amenințări cibernetice. În plus, Clientul recunoaște că nu este permisă utilizarea de dispozitive false și de alte soluții care încearcă să comunice cu sistemele Bolt. Clientul recunoaște că Bolt nu este răspunzătoare pentru nicio pierdere în legătură cu utilizarea unui astfel de dispozitiv modificat sau a unor dispozitive false și a altor soluții de acest tip și că Bolt nu are nicio obligație de a sprijini utilizarea unui astfel de dispozitiv.

10. DIVERSE

10.1. Clientul are dreptul legal de a se retrage dintr-un Contract de vânzare în conformitate cu și cu privire la Bunurile enumerate în Directiva 2011/83/UE în termen de 14 zile de la data comenzii fără a prezenta niciun motiv. Dacă Clientul dorește să renunțe la astfel de Bunuri, Clientul poate fie (i) să utilizeze formularul standard de retragere prevăzut în Anexa 1, fie (ii) să facă o altă declarația neechivocă în care își exprimă dorința de a renunța la astfel de Bunuri prin contactarea companiei Bolt.

10.2. Bolt își rezervă dreptul de a aduce modificări Condițiilor generale în orice moment, prin încărcarea Condițiilor generale revizuite pe Platforma Bolt Food și notificarea tuturor Clienților înregistrați pe Platforma Bolt Food în acest sens la adresa de e-mail furnizată de Client în cadrul procesului de înregistrare. Bolt are dreptul de a transfera prezentele Condiții Generale către orice afiliat sau terță parte fără acordul prealabil al Clientului.

10.3. Bolt poate modifica sau elimina diferite părți ale Platformei Bolt Food sau poate modifica Platforma Bolt Food, funcțiile acesteia sau selecția de Parteneri participanți pe Platforma Bolt Food parțial sau integral în orice moment, fără preaviz.

10.4. Clientul poate accesa Platforma Bolt Food doar cu o conexiune la internet. Nu există cerințe tehnice specifice pentru conexiunea la internet, însă calitatea serviciilor Platformei Bolt Food poate fi afectată de viteza internetului. Platforma Bolt Food este disponibilă pe dispozitivele Android și Apple în conformitate cu cele mai recente actualizări software.

10.5. În timpul creării unui cont de Client pe Platforma Bolt Food, numărul de telefon al Clientului este conectat la contul Clientului și adăugat în baza de date a Bolt. În cazul în care Clientul își actualizează numărul de telefon după crearea contului pe Platforma Bolt Food și dorește să continue să utilizeze Platforma Bolt Food, atunci Clientul trebuie să notifice Bolt cu privire la numărul de telefon actualizat cât mai curând posibil. După ce numărul de telefon este actualizat, Clientul va primi o cerere din partea Bolt de verificare la noul său număr de telefon prin SMS sau prin alte mijloace. Clientul trebuie să verifice apoi noul său număr de telefon urmând instrucțiunile din SMS sau din alt mijloc de verificare trimis de Bolt. Odată ce numărul de telefon este verificat, acesta va fi actualizat automat în profilul Clientului. Atunci când Clientul își actualizează informațiile personale pe platforma Bolt Food, modificările se aplică și altor platforme Bolt (inclusiv platformei de intermediere a transportului alternativ). În cazul în care Clientul renunță la numărul de telefon conectat la contul său pe Platforma Bolt Food și nu dorește să îl actualizeze pe Platforma Bolt Food, atunci Clientul trebuie să înceteze aceste Condiții generale și, ulterior, contul Clientului va fi dezactivat. Încetatea acestor Condiții generale și dezactivarea contului din motivele menționate mai sus nu împiedică Clientul să

creeze un nou cont pe Platforma Bolt Food cu un număr de telefon valabil.

10.6. Platforma Bolt Food este disponibilă în mai multe limbi care pot fi schimbate în profilul Clientului.

10.7. Bolt poate urmări dispozitivul Clientului prin Platforma Bolt Food. Pot exista restricții pentru prestarea serviciilor Platformei Bolt Food în funcție de locația dispozitivului Clientului. Aceste restricții sunt vizibile prin interfața Platformei Bolt Food (ex. Partenerii disponibili în funcție de locație). Bolt nu oferă servicii în toate jurisdicțiile. Întrucât disponibilitatea serviciilor Bolt se poate schimba în mod periodic, nu există nicio listă concretă a jurisdicțiilor.

10.8. Bolt oferă serviciile care sunt concepute, livrate, și susțin respectarea standardelor și a bunelor practici, precum ISO 27001/27002, oricând este fezabil și când nu intră în conflict cu alte cerințe convenite.

10.9. Utilizarea Platformei Bolt Food și toate relațiile legale create în baza acesteia vor fi reglementate de legislația României. Dispozițiile legale referitoare la limitarea alegerii legii aplicabile și la aplicabilitatea dispozițiilor imperative, în special a statului în care Clientul își are reședința obișnuită în calitate de consumator, nu vor fi afectate [articolul 6 alineatul (1) din Regulamentul Roma I].

10.10. Dacă litigiul în cauză generat de prezentele Condiții generale nu poate fi soluționat prin negocieri, litigiul va fi soluționat prin hotărâre definitivă de instanțele competente din România. Dacă Clientul este un consumator, jurisdicția este stabilită în conformitate cu prevederilor obligatorii aplicabile consumatorilor. În cazul în care Clientul își schimbă locul de reședință sau reședința obișnuită în afara României sau locul de reședință sau reședința obișnuită a Clientului nu este cunoscut la momentul introducerii acțiunii, locul exclusiv de jurisdicție va fi sediul social al Bolt (București, România).

10.11. Dacă există versiuni ale prezentelor Condiții generale în alte limbi străine, versiunea în limba engleză prevalează.

ANEXA 1

MODEL DE FORMULAR DE RETRAGERE

Către Bolt Services RO S.R.L, înregistrată la Registrul Comerțului sub nr. J40/3749/2017, cu sediu în Splaiul Unirii, Nr. 165, Clădirea TN01, Etaj 8, Sectorul 3, 030133 București, România; romania-food@bolt.eu)

Prin prezenta vă informez cu privire la retragerea mea din următorul contract de vânzare:

Comandat la data: [se completează de către Client]

Numele Clientului: [se completează de către Client]

Adresa Clientului: [se completează de către Client]

Semnătura Clientului (numai dacă acest formulat este transmis în scris):

Data: [se completează de către Client]