

Актуализирано: септември 2025 г.

Можете да изтеглите офлайн версия на тези условия за ваша документация и бъдещи справки [тук](#).

Настоящите Общи условия се прилагат за всички отношения между Bolt и Клиента във връзка с използването на платформата Bolt Food (както е дефинирано по-долу), както и за определени аспекти на Споразуменията за продажба и Споразуменията за доставка, сключени чрез платформата Bolt Food (както е дефинирано по-долу). С регистрирането си в платформата Bolt Food, Потребителят се съгласява с прилагането и съдържанието на настоящите Общи условия и е информиран относно обработката на неговите/нейните лични данни, предоставени по време на регистрацията и използването на платформата Bolt Food при условията, изложени в тези Общи условия. Вие също така се съгласявате, че Вашите данни (вкл. Салдо) могат да бъдат споделяни между различните платформи на Bolt (например с платформата за споделено пътуване).

1. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1 Салдо - означава салдото на Потребителя в платформата Bolt Food и/или в платформата за споделено пътуване, управлявана от Bolt.

1.2. Bolt - Болт Съпорт Сървисис БГ ЕООД, ЕИК 207858128, адрес бул. Тотлебен 53 – 55, 1606 София, България, имейл адрес: bulgaria-food@bolt.eu.

1.3. Платформата Bolt Food - платформата (включително приложения, уебсайт интерфейси), предмет на Регламент (ЕС) 2019/1150, управлявана от Bolt като услуга на информационното общество, която предлага на Клиента решение, което (i) позволява на Потребителите да правят Поръчки на Стоки и да сключват Споразумения за продажба с Партньори, и (ii) позволява на Клиентите да организират доставката на Поръчката и да сключат Споразумение за доставка с Партньор за доставки (ако е приложимо) чрез платформата Bolt Food.

1.4. Клиент - всеки Потребител, който е регистрирал потребителски профил в платформата Bolt Food, направил е Поръчка и е сключил Споразумение за продажба с Партньор и Споразумение за доставка с Партньор за доставки (ако е приложимо).

1.5. Споразумение за доставка - споразумението между Клиента и Партньора за доставки за доставката на Стоките, поръчани от Клиента, сключено чрез платформата Bolt Food

1.6. Такса за доставка - таксата за услугите по доставка, свързани с Поръчка, която Клиентът заплаща на Партньора за доставки съгласно Споразумението за доставка. Таксата за доставка се изчислява съгласно принципите, посочени в Раздел 6.

1.7. Партньор за доставки - всяко физическо или юридическо лице, регистрирано в платформата Bolt Food като доставчик на услуги за доставка до Клиенти по отношение на Стоки, поръчани чрез платформата Bolt Food.

1.8. Адрес за доставка - адреса, посочен в Поръчката, на който Клиентът желае да получи поръчаните Стоки.

1.9. Общи условия - настоящите условия, приложими към отношенията между Bolt и Клиента във връзка с използването на платформата Bolt Food.

1.10. Стоки - всякакви стоки, които Партньорът предлага за продажба чрез платформата Bolt Food.

1.11. Цена на стоките - нетната цена (заедно с приложимите ДДС, данък върху продажбите или други приложими данъци), която Клиентът трябва да заплати на Партньора за поръчаните Стоки.

1.12. Пазар - виртуалният пазар, създаден чрез платформата Bolt Food и управляван от

Bolt, който позволява на участващите Партньори да предлагат на пазара своите Стоки на Клиенти, така че Клиентите да могат да поръчат Стоките и да сключат Споразумение за продажба с Партньора и, ако е приложимо, да използват услугите за доставка по заявка, предлагани на Пазара от Партньорите за доставки.

1.13. Минимална стойност на поръчката - стойността, определена от платформата Bolt Food, която обозначава Цената на стоките, за която не се прилага Такса за малка поръчка. Някои Стоки могат да бъдат изключени от Минималната стойност на поръчката.

1.14. Поръчка - поръчката на Стоки, направена от Клиента при Партньора чрез платформата Bolt Food.

1.15. Цена на поръчката - цената, която Клиентът трябва да заплати за покупката и доставката (ако е приложимо) на Поръчката.

1.16. Партньор - операторът на всеки ресторант или магазин, с когото Bolt е сключил споразумение и, ако е приложимо, всеки един обект, посредством който операторът извършва търговската си дейност.

1.17. Споразумение за продажба - споразумението между Клиента и Партньора за продажбата на Стоки съгласно Поръчката.

1.18. Такса за малка поръчка - таксата, дължима от Клиента на Партньора за доставки, определена от платформата Bolt Food и прилагана за Поръчки, които не отговарят на Минималната стойност на поръчката в съответствие с Раздел 3.3.

1.19. Бакшиши - доброволно определена от Клиента сума, платена от негова/нейна страна на Клиента на Партньора за доставки.

1.20. Потребител - всяко лице, което използва услугите на платформата Bolt Food чрез регистриран потребителски профил или като гост-потребител без профил.

2. ПРАВНА РАМКА

2.1. Платформата Bolt Food дава възможност на Клиента да поръчва Стоки от Партньори и да организира доставката на Поръчките до Адреса за доставка (ако е приложимо).

2.2. За продажбата на Стоки чрез платформата Bolt Food се сключва Споразумение за продажба директно между Клиента и Партньора. За доставката на Поръчката Клиентът сключва Споразумение за доставка директно с Партньора за доставки. В случай, че Партньорът желае сам да предоставя услуги за доставка на Клиента за доставка на Стоките, Клиентът сключва Споразумение за доставка директно с Партньора и условията, приложими за Партньорите за доставки съгласно настоящите Общи условия, се прилагат спрямо Партньора по отношение на Споразумението за доставка. В случай, че Клиентът желае Поръчката да бъде доставена от Партньор за доставки, Споразумението за продажба се счита за сключено от момента на приемане на Поръчката от Партньора и Партньора за доставки и изпращането на потвърждение на Поръчката към Клиента. При лично взимане на Поръчката от Клиента, Споразумението за продажба се счита за сключено от момента на приемане на Поръчката от Партньора и изпращането на потвърждение на Поръчката към Клиента.

2.3. Чрез оперирането на платформата Bolt Food и Пазара, Bolt действа само като доставчик на услуга на информационното общество и не е страна по Споразумението за продажба или по Споразумението за доставка, като не участва във фактурирането на услугите от свое име, а за сметка на Партньора за доставка. Bolt не е производител или продавач на Стоките, нито доставчик на услугите за доставка, и не носи отговорност по какъвто и да е начин за изпълнението на Споразумението за продажба или Споразумението за доставка.

2.4. Чрез използването на платформата Bolt Food Клиентът се съгласява, че всеки

Партньор и/или Партньор за доставки, който предлага своите стоки и услуги чрез платформата Bolt Food, е упълномощил Bolt да действа като негов търговски агент във връзка със сключването на всяко Споразумение за продажба и/или Споразумение за доставка. Bolt има право да договаря условията по Споразумението за продажба и/или Споразумението за доставка с Клиента, включително, но не само, да събира Таксата за доставка и/или Цената на стоките или други дължими суми от Клиента (включително такси за опаковка и Такса за малки поръчки) съгласно Споразумението за доставка и/или Споразумението за продажба, ако плащането се извършва чрез вградените в приложението метод за плащане или, когато е приложимо, в брой на Партньора за доставки или Партньора. В случай на Споразумение за доставка, Bolt има право да издава фактури от името на Bolt (но за сметката на Партньора за доставка).

2.5. Всички Партньори произвеждат или продават Стоките, а всички Партньори за доставки предоставят услугите за доставка независимо и в качеството си на професионални доставчици на услуги. Всички Партньори и Партньори за доставки, опериращи в платформата Bolt Food, се считат за търговци по смисъла на Директива (ЕС) 2005/29 и приложимото местно законодателство.

2.6. Платформата Bolt Food е достъпна само за Клиенти на възраст над 16 години. Клиентът няма право да използва платформата Bolt Food, ако не отговаря на това изискване. Чрез използването на платформата Bolt Food Клиентите, които са непълнолетни, декларират, че са получили всички необходими разрешения от родителите или попечителите си за достъп и използване на платформата Bolt Food. Bolt приема, че всички непълнолетни Потребители са получили съответното съгласие от своите родители или попечители. Само Потребители на възраст над 18 години могат да поръчват Стоки, чиито продажби на непълнолетни са забранени съгласно приложимото законодателство.

2.7. Цялото съдържание, качено в платформата Bolt Food, е предмет на изключителната отговорност на Партньора за доставки и Партньора. Bolt няма задължение активно да наблюдава или преглежда такова съдържание съгласно Регламент (ЕС) 2022/2065 на Европейския парламент и на Съвета от 19 октомври 2022 г. (Закон за цифровите услуги). Въпреки това, Bolt има право да премахва предполагаемо незаконно съдържание след получаване на известие за съществуването на такова в платформата Bolt Food.

2.8. Bolt има право да спре, за разумен период от време и след предварително предупреждение, обработката на сигнали и жалби от Потребители, които често изпращат явно неоснователни сигнали или жалби относно предполагаемо незаконно съдържание в платформата Bolt Food, като взема предвид:

2.8.1. абсолютния брой на подадените материали с явно незаконно съдържание или явно неоснователни сигнали или жалби, подадени в рамките на един месец; и

2.8.2. относителния дял на сигналите и жалбите спрямо общия брой на предоставената информация или на известията, подадени в рамките на един месец; и

2.8.3. тежестта на злоупотребата с механизмите за уведомителни действия; и

2.8.4. (ако е приложимо) намерението на подателя на жалбата.

3. ПОРЪЧВАНЕ НА СТОКИ ЧРЕЗ ПЛАТФОРМАТА BOLT FOOD

3.1. Клиентът може да избира и поръчва Стоки чрез платформата Bolt Food. В случай че Партньорът не може да предостави Стоките съгласно направената Поръчка, той няма да потвърди Поръчката в платформата Bolt Food. Партньорът може да се свърже с Клиента с цел договаряне на промени в Поръчката и да предложи замяна на Стоки, които не са налични. Ако не бъде постигнато съгласие, Поръчката ще бъде анулирана и Клиентът няма да бъде таксуван за нея, или (ако е приложимо) пълната Цена на поръчката ще бъде

възстановена на Клиента. Ако Клиентът се съгласи да замени Стоките, Клиентът ще заплати първоначалната Цена на Стоките, показана при плащането, независимо от цената на заменените Стоки. Тази клауза не се прилага, когато Bolt е дал възможност на Партньора да предложи замяна чрез решение в приложението. В такива случаи Партньорът може да приеме Поръчки с неналични продукти, да се свърже с Клиента, за да предложи замяна, и да го информира за всякакви ценови разлики, дължащи се на замяната на Стоките. Ако Клиентът е съгласен, Поръчката ще бъде изпълнена със заместващите продукти. В противен случай липсващите Стоки ще бъдат премахнати или, ако Клиентът не желае да продължи с Поръчката без премахнатите Стоки, тя ще бъде отменена. При всички случаи Клиентът няма да заплати повече от сумата, посочена като първоначална Цена на Поръчката при потвърждаването на Поръчката.

3.2. Клиентът има право да получи Стоки, които съответстват на тяхното описание, посочено в платформата Bolt Food, както и на всякакви конкретни изисквания (ако има такива). В случай че Стоките съдържат храна и Клиентът има съмнения относно евентуални алергии към съставки на съответните Стоки, той следва да се свърже директно с Партньора за допълнителна информация. Възможно е снимките на Стоките, публикувани в платформата Bolt Food да не съвпадат напълно с действителния им вид.

3.3. Ако е приложима Минимална стойност на поръчка и Цената на стоките по конкретна Поръчка е под тази стойност, Клиентът може да направи Поръчка, която ще бъде потвърдена от платформата Bolt Food при условие, че Клиентът се съгласи да заплати Таксата за малка поръчка на Партньора за доставки.

3.4. Клиентът трябва да спазва приложимите закони, включително изискванията, отнасящи се до покупка на алкохол, енергийни напитки или други продукти, изискващи проверка на възрастта. Продажбата и доставката на продукти с възрастови ограничения са строго обвързани с представянето от Клиента на валиден документ за самоличност със снимка, издаден от държавен орган, на Партньора за доставка в момента на доставката или на Партньора в случай на лично взимане от Клиента, удостоверяващ, че Клиентът отговаря на минималната възраст, изисквана за закупуване на такива продукти. Ако Клиентът не представи такъв документ за самоличност, откаже проверката на документа за самоличност или се установи, че не отговаря на изискването за възраст, съответната Поръчка се счита за анулирана, а Споразумението за продажба по отношение на продуктите с възрастови ограничения се счита за нищожно. В такива случаи Клиентът няма право да получи продуктите с възрастови ограничения. Освен това, в случай че Клиентът желае да поръча такива продукти, той/тя трябва да потвърди и/или докаже възрастта си като част от процеса по поръчка. Партньорът за доставки, доставящ Поръчката, и/или Партньорът в случай на лично взимане на Поръчката от Клиента, могат да откажат да предадат продуктите, изискващи проверка на възрастта, ако Клиентът показва признаци на интоксикация. В случай, че доставката на продукти с възрастово ограничение бъде отказана поради горепосочените причини, Bolt има право да таксува Клиента в размер, равен на два пъти Таксата за доставка, като обезщетение за връщането на продуктите с възрастово ограничение към Партньора.

3.5. Всички Партньори се показват на Клиента в последователност, базирана на рейтинг.. Основните параметри за подреждане включват:

3.5.1. Честота на използване на услугите на Партньора – колкото по-често Клиентът е правил Поръчки от конкретен Партньор, толкова по-вероятно е този Партньор да се показва по-напред в платформата.

3.5.2. Разстояние между Партньора и Потребителя – колкото по-късо е разстоянието между Клиента и Партньора, толкова по-вероятно е Партньорът да получи по-висока

позиция в платформата Bolt Food.

3.5.3. ЕТА (Очаквано време за пристигане) на Поръчката – Колкото по-кратко е времето за доставка на Поръчката на Партньора, толкова по-вероятно е Партньорът да получи по-висока позиция в платформата Bolt Food.

3.5.4. Такса за доставка – Колкото по-евтина е доставката, толкова по-вероятно е Партньорът да получи по-висока позиция в платформата Bolt Food.

3.5.5. Рейтинг на Партньора – Колкото по-висок е рейтингът на Партньора, толкова по-вероятно е Партньорът да получи по-висока позиция в платформата Bolt Food.

3.5.6. Подобие на предходни Поръчки на Клиента. Партньорът, който предлага Стоки, подобни на предходни Поръчки на Клиента, е по-вероятно да получи по-висока позиция в платформата Bolt Food.

3.6. В случай, че Потребителят търси конкретни Стоки, резултатите от търсенето ще бъдат показани на Потребителя въз основа на следните основни параметри: работно време на Партньора, ключова дума, използвана от Потребителя за търсене (т.е. текстова релевантност) и разстоянието от адреса за доставка. В допълнение, Bolt има право по свое усмотрение да създава временни класации, които могат да се базират на следното: наличие на меню кампании, новост на Партньора в платформата Bolt Food, местоположение, потребителски предпочитания или друга редакционна курация. Видимостта на Партньора на платформата Bolt Food може да се увеличи, ако Партньорът покрие разходите, свързани с промоционалните възможности.

4. ПОРЪЧВАНЕ НА ДОСТАВКА ЧРЕЗ ПЛАТФОРМАТА НА BOLT FOOD

4.1. При подаване на Поръчката, Клиентът трябва да организира доставката чрез Партньора за доставки в платформата Bolt Food, за да бъде Поръчката доставена до избрания Адрес за доставка или, ако е налична, да избере опцията за лично взимане на Поръчката.

4.2. Съгласно Споразумението за доставка, Партньорът за доставки ще достави Поръчката до Адреса за доставка. Клиентът и Партньорът за доставки могат да се договорят за промяна на Адреса за доставка, при условие че новият адрес се намира в близост до първоначалния такъв (не повече от няколко пресечки разстояние).

4.3. Клиентът трябва да присъства физически на Адреса за доставка в предвиденото време за доставка на Поръчката, посочено в платформата Bolt Food. Клиентът трябва да бъде на разположение за получаване на обаждания на телефонния номер, подаден чрез платформата Bolt Food, от момента на подаване на Поръчката до момента на получаването ѝ от Партньора за доставки.

4.4. Всеки посочен час за доставка или друг ориентировъчен срок, съобщени на Клиента от Партньора за доставки или от Bolt чрез платформата Bolt Food, представлява само приблизителен период от време. Не се гарантира, че Стоките ще бъдат доставени точно в посочения час. Времето за доставка може да бъде повлияно от фактори като трафик, пикови часове или метеорологични условия.

4.5. В случай че Клиентът избере лично взимане на Поръчка, той/тя трябва да пристигне в обекта на Партньора в рамките на ориентировъчния час за получаване на Поръчката, посочен в платформата Bolt Food.

4.6. Рейтингът на Партньорите в платформата Bolt Food се основава на отзивите, оставени от Клиентите след доставка на Поръчката или, ако е приложимо, след личното ѝ получаване. Клиентът има право да остави отзив за Партньора чрез оценка на Поръчката по скала от 1 (лошо) до 5 (отлично). Не е възможно Клиентът да оцени Партньора или да остави отзив, ако не е направил Поръчка от него чрез платформата Bolt Food.

5. ЖАЛБИ

5.1. Ако Клиентът има оплаквания относно поръчаните Стоки, той се насърчава да уведоми Bolt чрез платформата Bolt Food възможно най-скоро, но не по-късно от 48 часа за бързо развалящи се Стоки и 30 дни за небързоразвалящи се, или в случаи, свързани с безопасността на храните след доставката на конкретната Поръчка. Bolt може да поиска снимка на Стоките или други доказателства или обяснения относно обстоятелствата, свързани с жалбата.

5.2. Въпреки че Bolt не е нито производител, нито продавач на Стоки, нито доставчик на услугите по доставка и не носи отговорност за съответните стоки или услуги, Bolt ще се стреми да съдейства за постигане на доброволно уреждане на спора и може да предостави възстановяване на сума или да кредитира Салдото по отношение на засегнатата Поръчка, ако има основателни причини да счита, че жалбата е основателна.

5.3. Клиентът може също да подаде жалба директно до Партньора или Партньора за доставки.

5.4. Клиентът може да се свърже с контактния център на Bolt чрез чат функцията в платформата Bolt Food, където може да преглежда активните чатове и историята на комуникацията, включително дата и час, за период от 6 месеца от създаването на чата.

6. ПЛАЩАНИЯ И ФАКТУРИРАНЕ

6.1. Клиентът трябва да заплати Цената на стоките на Партньора в размер, посочен в платформата Bolt Food. Цените на Стоките в платформата Bolt Food могат да се различават от цените в обекта на Партньора. Цените на Стоките в платформата Bolt Food могат да бъдат променяни периодично преди подаване на Поръчка.

6.2. Клиентът трябва да заплати Таксата за доставка на Партньора за доставки в размер, изчислен от платформата Bolt Food. Таксата за доставка се определя с оглед на времето за доставка, дължината на маршрута, избраното транспортно средство и други критерии. Приложимата Такса за доставка ще бъде посочена на Клиента преди потвърждение на Поръчката. В допълнение към Таксата за доставка, Клиентът може да остави Бакшиш на Партньора за доставки чрез платформата Bolt Food. Детайлите относно изчисляването на Таксата за доставка могат да бъдат променяни периодично от платформата Bolt Food с оглед на пазарната ситуация, предлагането и наличността на Партньорите за доставки на Пазара, както и други фактори. Таксата за доставка може да се състои от различни видове такси (включително такси за обслужване).

6.3. Bolt има право да задава Минимална стойност на поръчката съгласно Раздел 3.3. В случаите, когато стойността на направената Поръчка е по-ниска от Минималната стойност на поръчката, Клиентът заплаща Такса за малка поръчка на Партньора за доставки.

6.4. Bolt, в качеството си на търговски агент на Партньора, може да изготвя и издава на Клиента информационни касови бележки за Цената на поръчката от името на Партньора. Bolt, действащ от свое име, но за сметката на Партньора за доставка, издава фискални бонове и/или фактури за Таксата за доставка и (когато е приложимо) Таксата за малка поръчка и/или Бакшиш от свое име, но за сметката на Партньора за доставки (освен когато Партньорът предлага свои собствени услуги за доставка). Bolt събира плащанията на Клиента по касовите бележки и/или фактурите, издадени от името на Партньора и от името на Bolt, но за сметка на Партньора за доставка. Фискалните бонове или фактурите, свързани с услугите по доставка, се издават от Партньора, в случай че Партньорът предоставя услуги по доставка на Клиента.

6.5. Всички плащания се извършват чрез платежната карта на Клиента или други методи

на плащане, активирани от Клиента в платформата Bolt Food, с изключение на плащанията в брой. Плащанията се обработват чрез външен доставчик на платежни услуги. Доставчиците на платежни услуги на трети страни могат да ви начислят допълнителни такси, които се заплащат от вашата банка. Bolt не носи отговорност за тези такси. С потвърждаването на Поръчката, Клиентът одобрява извършването на плащането чрез банковата карта или избрания метод на плащане в размер на Цената на поръчката, като съответната сума се блокира по посочената карта или друг метод за плащане. Плащането ще бъде извършено и сумата ще бъде изтеглена от Клиента до 72 часа след потвърждение на Поръчката.

6.6. Задълженията на Клиента за плащане, произтичащи от Споразумението за продажба и (ако е приложимо) от Споразумението за доставка, се считат за изпълнени спрямо Партньора и/или Партньора за доставки, когато съответното плащане е извършено към Bolt и сумата е изтеглена от платежната карта на Клиента или друг активен метод на плащане или, ако е приложимо – когато Клиентът е платил Цената на поръчката в брой на Партньора за доставки при доставка, или директно на Партньора при лично взимане от Клиента. Ако Цената на поръчката не може да бъде блокирана по банковата карта на Клиента, Поръчката няма да бъде препратена към Партньора, с изключение на случаите на плащане в брой на Партньора за доставки при доставка или при директно плащане на Партньора в случаите на лично взимане от Клиента.

6.7. Bolt може да предостави възможност на Клиента да заплати Поръчката в брой на Партньора за доставки при доставката. В такъв случай Клиентът трябва да заплати Цената на поръчката в брой при получаване на Поръчката на Адреса за доставка. Bolt си запазва правото по свое усмотрение да ограничава възможността за плащане в брой за конкретни Клиенти.

6.8. В случай на плащане в брой, Партньорът за доставки трябва да въведе получената сума в платформата Bolt Food. Ако въведената сума не съответства на задължението на Клиента, наличността в Салдото се коригира автоматично, като се намалява със сумата, недостигаща за плащане в пълен размер на Поръчката или с цялата Цена на поръчката (напр. в случаите, когато Клиентът не се яви на Адреса за доставка, съгласно Раздел 7.2, Клиентът откаже да плати и др.). Салдото се използва автоматично при подаване на Поръчка. Наличността в Салдото не може да бъде заменена с пари в брой.

6.9. Bolt може да позволи на Партньорите да продават Стоки на тегло, да предлагат замяна на Стоки в Поръчката и да начисляват допълнителни такси за опаковка в случай, че Партньорът се нуждае от допълнителна опаковка за сглобяване на Поръчката. В такива случаи първоначалната Цена на Поръчката, показана в платформата Bolt Food, е ориентировъчна, и крайната Цена на Поръчката може да се различава от първоначалната Цена на Поръчката и ще бъде определена въз основа на действително доставените продукти, тяхното тегло (когато е приложимо) и всички допълнителни такси за опаковка. За да покрие възможни разлики в цената, свързани с горепосочените корекции на Поръчката, Bolt може временно да оторизира блокиране на сумата, показана при плащането, в метода на плащане на Клиента. Клиентите се таксуват само за действителните Стоки и опаковката, които получават, а всяка част от временно оторизираното блокиране, която не е необходима за покриване на корекция на цената, ще бъде върната, или сумата ще бъде възстановена на Клиента. При всички случаи Клиентът няма да заплати повече от сумата, посочена като първоначална Цена на Поръчката при нейното потвърждаване.

6.10. Възможно е Bolt да позволи на Партньорите да предлагат бонуси за лоялност, които Клиентите да прилагат към своите Поръчки. Тези бонуси се предлагат и управляват

единствено от Партньора. Bolt не носи отговорност за технически или други проблеми, които могат да повлияят на прилагането на такива бонуси. Партньорът е отговорен за информиране на Клиента как могат да се прилагат бонуси за лоялност в платформата Bolt Food. За да се възползва от програмата за лоялност, предлагана от Партньора, Клиентът трябва да въведе съответните данни, доказващи правото му на участие, в момента на подаване на Поръчката. След като Поръчката е подадена към Партньора, вече не е възможно да се добавят данни, свързани с програмата за лоялност.

6.11. За да използва приложението Bolt Food, Клиентът трябва да свърже поне един валиден метод на плащане с профила си („Избран метод на плащане“). Клиентът трябва да поддържа данните си за плащане точни и актуални. Bolt може да провери метода на плащане на Клиента, като оторизира малки суми или предварително оторизира метода на плащане на Клиента за приблизителна сума. Клиентът упълномощава Bolt да съхранява и таксува Избрания метод на плащане за (i) Поръчки, включително крайни цени, таксувани без намеса на Клиента; (ii) повтарящи се плащания за абонаменти; (iii) такси за поръчки, отменени в случай, че Клиентът няма право на възстановяване; (iv) всички допълнителни такси и санкции, както е описано в настоящите Общи условия.

6.12. Освен ако не се използва плащане в брой, плащането на Клиента ще бъде обработено чрез Избрания метод на плащане. Възстановяванията на суми (ако са приложими) ще бъдат обработени чрез Избрания метод на плащане. Ако Клиентът има неплатени суми, сумите от възстановявания могат да бъдат използвани за тяхното уреждане.

6.13. Ако плащането не успее или е закъсняло, Bolt може да опита отново да таксува Избрания метод на плащане, да удържи суми от наличността на Клиента или да използва събиране на дългове. Клиентът ще бъде уведомен по имейл и може да бъде помолен да заплати всички или част от таксите за всички бъдещи услуги предварително. Bolt може да блокира или ограничи плащания, за които има подозрение, че са измамни, незаконни или в нарушение на настоящите условия. Това включва Бакшиши, използвани за други цели или необичайна дейност.

6.14. С приемането на настоящите Общи условия, Клиентът изрично се съгласява да получава електронни фактури. Електронните фактури се издават и получават във всякакъв електронен формат, включително чрез имейл с прикачен PDF файл.

7. АНУЛИРАНЕ НА ПОРЪЧКА, ПРЕКРАТЯВАНЕ И СПИРАНЕ НА ИЗПОЛЗВАНЕТО

7.1. Клиентът може да анулира Поръчка, ако такава възможност е налична в платформата Bolt Food и съгласно условията, предоставени в нея. Освен това, Bolt, Партньорът и/или Партньорът за доставки могат да анулират Поръчката, като в такъв случай Клиентът има право на пълно възстановяване на сумата, с изключение на случаите по Раздел 7.2.

7.2 Bolt, от името на Партньора за доставки, може да анулира Поръчката и да таксува Клиента или да намали наличността в Салдото му с пълната стойност на Поръчката в следните случаи:

7.2.1. Клиентът не се яви на Адреса на доставка в рамките на 5 минути след пристигането на Партньора за доставки;

7.2.2. Партньорът за доставки не може да се свърже с Клиента на предоставения телефонен номер в рамките на 5 минути след пристигането на Адреса на доставка;

7.2.3. Клиентът и Партньорът за доставки не успеят да се споразумеят за нов Адрес на доставка съгласно Раздел 4.2 по-горе.

7.3. Bolt има право временно да спре достъпа на Клиента до платформата Bolt Food или да прекрати действието на настоящите Общи условия с незабавно влизане в сила и/или

да откаже или анулира Поръчки, ако Клиентът причини злоупотреба с или вреда на платформата Bolt Food, ако Bolt има основателно подозрение за извършване на измамни действия от Клиента при използване на платформата Bolt Food, или ако Клиентът не изпълнява по друг начин задълженията си съгласно настоящите Общи условия (например не присъства на Адреса за доставка при няколко доставки, както е описано в Раздел 7.2). Временното спиране или прекратяването на достъпа до платформата Bolt Food води до спиране или прекратяване на достъпа до други платформи на Bolt Food (например платформата за споделено пътуване).

7.4. Клиентът няма право да използва платформата Bolt Food за пране на пари или други престъпни дейности (по самостоятелната преценка на Bolt). При нарушение на този Раздел 7.4, Bolt ще прекрати настоящите Общи условия с Клиента и ще уведоми съответните правозащитни органи.

8. ЛИЦЕНЗИРАНЕ, ПРАВА НА ИНТЕЛЕКТУАЛНА СОБСТВЕНОСТ И ОБРАБОТКА НА ДАННИ

8.1. С регистрацията си в платформата Bolt Food, Bolt предоставя на Потребителя отменяем, неизключителен, непрехвърляем и неподлежащ на пре-лицензиране лиценз за използване на платформата Bolt Food с цел поръчка на Стоки и организиране на доставката на Поръчки.

8.2. Всички права на интелектуална собственост върху софтуера, документацията или информацията, използвани или разработени от Bolt или от негово име при предоставянето на услуги на информационното общество съгласно настоящите Общи условия (включително платформата Bolt Food и всякакви материали, качени в нея), принадлежат на Bolt (или, в ограничени случаи, на Партньора).

Потребителят няма право да копира, модифицира, адаптира, декомпилира, извършва обратно инженерство или по друг начин да извлича изходния код на платформата Bolt Food или друг използван от Bolt софтуер, нито да извлича или използва каквито и да е данни от платформата Bolt Food с търговска цел или с каквато и да е друга цел, различна от поръчване на Стоки. Потребителят има право да използва платформата Bolt Food само за лични, нетърговски цели, освен когато се използва функцията Bolt Business.

8.3. Обработката на лични данни на Потребители и Клиенти от страна на Bolt се извършва съгласно Политиката за поверителност, достъпна в платформата Bolt Food чрез следния линк: <https://bolt.eu/en-ee/privacy/>.

8.4. Bolt не предоставя никакви гаранции, уверения или декларации относно качеството на платформата Bolt Food, включително за отсъствие на явни или скрити дефекти или пригодност за общо или специфично предназначение, и не е длъжно да удовлетворява претенции на Потребителя относно качеството на платформата.

8.5. Потребителите изрично се съгласяват, че нямат право да участват в каквато и да е форма на автоматизирано или ръчно извличане на данни, т.нар. събиране на данни (*data scraping*), миниране на данни (*data mining*), извличане на данни (*data extraction*) или каквато и да е друга форма на автоматизирано събиране на данни от платформата Bolt Food, включително чрез използване на *ботове* (bots), *паяци* (spiders), *краулери* (crawlers) или други автоматизирани средства.

9. ОТГОВОРНОСТ

9.1. Партньорът носи изключителна лична отговорност за всякакви несъответствия в качеството или количеството на поръчаните Стоки, както и за други неизпълнения на задължения по Споразумението за продажба. Bolt не носи каквато и да е отговорност в

тази връзка (включително за алергични реакции към храни или други здравословни проблеми).

9.2. Партньорите за доставки са изцяло отговорни за изпълнението на Споразумението за доставка и Bolt не носи отговорност по отношение на неговото изпълнение.

9.3. Ако Потребителят подозира, че неговата банкова карта, свързана с профила му в платформата Bolt Food, е открадната и/или се използва от трето лице по измамен начин, Потребителят трябва незабавно да уведоми Bolt. До момента на получаване на такова уведомление, Bolt не носи отговорност за каквато и да е измамна употреба на банковата карта на Потребителя от трети лица чрез профила на Клиента.

9.4. Платформата Bolt Food се предоставя на Потребителя изцяло на принципа „*както е*“ (*as is*). Bolt не носи отговорност за прекъсвания, грешки при свързване, недостъпност или дефекти във функционирането на платформата Bolt Food (включително за всички функции за плащане). Това не засяга правото на Клиента да търси обезщетение или да използва други правни средства, предоставени от закона, в случай на несъответствие на услугите на платформата Bolt Food с настоящите Общи условия. Bolt си запазва правото по свое усмотрение да въвежда нови и/или да прекратява съществуващи функционалности на платформата, като Клиентите ще бъдат уведомени своевременно при прекратяване.

9.5. Потребителят потвърждава, че *рутингът* (rooting) в, проникването (jailbreaking) в или изменянето на смартфон или друго устройство на ниво хардуер или операционна система по начин, който противоречи на инструкциите на производителя, прави устройството податливо на киберзаплахи. Също така, Потребителят потвърждава и се съгласява, че използването на фалшиви устройства и други решения, които се опитват да осъществят комуникация със системите на Bolt, не е позволено. Bolt не носи отговорност за каквито и да е загуби, произтичащи от използването на такива модифицирани или фалшиви устройства, както и няма задължение да поддържа тяхното използване.

10. РАЗНИ

10.1. Клиентът има законово право да се откаже от Споразумението за продажба по отношение на Стоки, изброени в Директива 2011/83/ЕС и приложимото местно законодателство, в срок от 14 дни от датата на поръчката, без да посочва причина. Ако Клиентът желае да упражни правото си на отказ, той/тя може (i) да използва стандартизирания формуляр за отказ, предоставен в Приложение 1, или (ii) да направи друго недвусмислено изявление за отказ от поръчката на такива Стоки, като се свърже с Bolt.

10.2. Bolt си запазва правото да прави промени в настоящите Общи условия по всяко време, като публикува ревизираните условия в платформата Bolt Food и уведомява всички регистрирани Потребители чрез имейл адреса, предоставен при регистрацията на Потребителя.

10.3. Bolt може да променя или премахва различни части от платформата Bolt Food или да изменя самата платформа, нейните функционалности и списъка с участващи Партньори, изцяло или частично, по всяко време и без предварително уведомление.

10.4. Потребителят има достъп до платформата Bolt Food само с интернет връзка. Няма конкретни технически изисквания към интернет връзката, но качеството на услугата на платформата Bolt Food може да зависи от скоростта ѝ. Платформата Bolt Food е достъпна за устройства с операционни системи Android и Apple, в съответствие с последните софтуерни обновления.

10.5. При създаване на профил на Потребителя в платформата Bolt Food, телефонният номер на Потребителя се свързва с този профил и се добавя в базата данни на Bolt. Ако

след регистрация в платформата Bolt Food Потребителят промени телефонния си номер и желае да продължи да използва платформата Bolt Food, той трябва възможно най-скоро да уведоми Bolt за новия си телефонен номер. След като обнови телефонния си номер, Потребителят ще получи заявка за верификация чрез SMS или друг метод. След това Потребителят трябва да потвърди новия си телефонен номер, като следва инструкциите, изпратени чрез SMS или по друг начин от Bolt. След като телефонният номер бъде потвърден, той автоматично ще бъде актуализиран в профила на Потребителя. Когато Потребителят актуализира личната си информация в платформата Bolt Food, промените ще се прилагат и към другите платформи на Bolt (включително платформата за споделено пътуване). Ако Потребителят се откаже от телефонния номер, свързан с неговия профил в платформата Bolt Food, и не желае да го актуализира, тогава той трябва да прекрати действието на настоящите Общи условия с Bolt, след което профилът на Потребителя ще бъде деактивиран. Прекратяването на действието на настоящите Общи условия и деактивирането на профила по гореспоменатите причини не препятстват правото на Потребителя да създаде нов профил в платформата Bolt Food с валиден телефонен номер.

10.6. Платформата Bolt Food се предлага на няколко езика. Езикът може да бъде променен в потребителския профил.

10.7. Bolt може да проследява местоположението на устройството на Клиента чрез платформата. Може да има ограничения за предоставяне на услуги на основание местоположението на устройството на Клиента, които са видими в интерфейса на платформата Bolt Food (напр. кои Партньори са достъпни). Bolt не предоставя услуги във всички юрисдикции. Тъй като достъпността на услугите може да се променя, не съществува изчерпателен списък на юрисдикциите.

10.8. Bolt предоставя услугите си в съответствие с индустриалните стандарти и добри практики, като ISO 27001/27002, доколкото това е възможно и не противоречи на други договорни изисквания.

10.9. Използването на платформата Bolt Food и всички правни отношения, произтичащи от това, се уреждат от законите на България. Приложимите разпоредби относно ограниченията при избор на приложимо право и задължителните норми на държавата, в която Потребителят има обичайно местопребиваване като потребител, остават непроменени (чл. 6, ал. 1 от Регламент Рим I).

10.10. Ако възникне спор между Клиент и Партньор или Партньор за доставки, предоставящ услуги в платформата Bolt Food, който не може да бъде разрешен по взаимно съгласие, спорът ще бъде решен окончателно в компетентния съд в България, освен ако друго не е предвидено от приложимото законодателство. Ако Потребителят смени местоживеенето си извън България или ако настоящото му местоживеене не е известно към момента на завеждане на иск, изключителната юрисдикция ще се определя по седалището на Bolt (София, България).

10.11. При наличие на версии на настоящите Общи условия на различни езици, с предимство е версията на английски език.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

ФОРМУЛЯР ЗА ОТКАЗ (MODEL WITHDRAWAL FORM)

До Болт Сърпорт Сървисис БГ ЕООД (бул. Тотлебен 53 – 55, 1606 София, България;
bulgaria-food@bolt.eu)

С настоящото Ви уведомявам, че се отказвам от следното споразумение за продажба:

Дата на поръчка: [да се попълни от Клиента]

Име на Клиента: [да се попълни от Клиента]

Адрес на Клиента: [да се попълни от Клиента]

Подпис на Клиента (*само ако този формуляр се подава на хартиен носител*):

Дата: [да се попълни от Клиента]