

Asiakkaiden käyttöehdot

Pakettien yleiset toimitusehdot asiakkaille on laadittu yhdessä Matkustajia koskevien ehtojen ja Matkustajien tietosuojakäytännön kanssa ja lisäksi, ja ne määrittelevät ehdot, joita käytetään toimitettaessa paketteja Bolt-sovelluksen kautta.

Kohtia, joita Pakettien yleiset toimitusehdot asiakkaille eivät kata, käsitellään [Matkustajia koskevien ehtojen](#) ja [Matkustajien tietosuojakäytännön](#) mukaisesti. Jos Paketin toimitusta ei jostain syystä voida käyttää, aiemmin Pakettien yleisissä toimitusehdoissa asiakkaille määritetyt ehdot pysyvät voimassa. Matkustajiin sovellettavat Matkustajia koskevat ehdot koskevat yhtä lailla Asiakkaita Pakettien yleisten toimitusehtojen asiakkaille mukaisesti.

Käyttäessään Bolt-sovellusta vastaanottaakseen pakettien toimituspalveluita Asiakas hyväksyy sovelluksen ja Pakettien yleisten toimitusehtojen asiakkaille sisällön sekä henkilötietojen käsittelyn Pakettien yleisten toimitusehtojen asiakkaille ja Matkustajien tietosuojakäytännön sisältämien ehtojen mukaisesti.

1. MÄÄRITELMÄT

2.

1. **Bolt-sovellus** – älypuhelinsovellus Kuljettajille ja Asiakkaille, jolla voi tehdä palvelupyynnöjä mukaan lukien Pakettien toimitus- ja kuljetuspalvelut.
2. **Bolt-alusta** – Boltin hallinnoimat liikkuvuus- ja toimituspalvelut.
3. **Peruutusmaksu** - Asiakkaalta veloitettu maksu tilatun palvelun peruuttamisesta, mukaan lukien kuljetuspalvelut, sen jälkeen kun Asiakkaan tilauksen hyväksymisestä on kulunut tietty aika, Matkustajien ehtojen lausekkeen 4.3 sekä Bolt-sovelluksessa ilmoitetun mukaisesti ja Kuljettajan Asiakkaalta veloittama maksu tämän peruutettua Kiellettyjen pakettien tai sopimattomien pakettien toimitus lausekkeen 2.6 mukaisesti.
4. **Asiakas** – tarkoittaa Bolt-sovelluksen käyttäjää, joka on tilannut Paketin toimituksen Bolt-sovelluksen kautta ja tekee siten Toimitussopimuksen Kuljettajan kanssa.
5. **Toimitussopimus** – tarkoittaa Asiakkaan ja Kuljettajan välistä sopimusta Paketin toimittamisesta.
6. **Kuljettaja** – Bolt-alustalla Kuljetuspalveluita ja joillain markkina-alueilla Paketin Toimituspalveluita tarjoava henkilö.
7. **Toimituspaikka** – osoite, jonne Asiakas haluaa Paketin toimitettavan.
8. **Kielletyt paketit** – paketit, joita ei ole Toimitussopimuksen mukaan ja lausekkeen 2.4 mukaan sallittua kuljettaa.
9. **Pakettien yleiset toimitusehdot asiakkaille** – ehdot, joita sovelletaan Boltin ja Asiakkaan välillä Asiakkaan käyttäessä Bolt-sovellusta Pakettien toimittamiseksi.
10. **Paketti** – tarkoittaa kuljetettavaa kohdetta lukuun ottamatta alla lausekkeessa 2.4 lueteltuja Kiellettyjä paketteja.
11. **Vastaanottaja** – henkilö (*mukaan lukien oikeushenkilön asiamies tai edustaja*), joka on Toimituspaikassa tai jos sovellettavissa, läheisellä siihen liittyvällä alueella, ja jonka Asiakas on nimennyt.
12. **Kuljetuspalvelut** – Kuljettajan Asiakkaalle suorittama kuljetuspalvelu, kun Kuljettaja on hyväksynyt Asiakkaan pyynnön Bolt-sovelluksessa.
13. **Käyttäjä** – tarkoittaa kontekstin tarpeen mukaan joko Asiakasta tai Kuljettajaa.

2. OIKEUDELLISET PUITTEET

2.1. Bolt-sovelluksen avulla Asiakas voi tilata Paketin toimituksen Vastaanottajalle

Toimituspaikkaan valitsemalla Bolt-sovelluksesta "Bolt-lähetys" -kategorian. Asiakas hyväksyy, että paketin toimitus ei tapahdu ovelta ovelle ja että Asiakkaan on ilmoitettava Vastaanottajalle etukäteen, että Paketti on noudettava Kuljettajan ajoneuvosta. Asiakas varmistaa, että Vastaanottaja on valmis noutamaan paketin Asiakkaan Bolt-sovelluksessa Kuljettajalle ilmoittamasta paikasta ja ajankohtana. Kuljettaja ei ole vastuussa Paketin lastaamisesta ja purkamisesta.

2.2. Paketin toimitusta varten Asiakas solmii Toimitussopimuksen suoraan Kuljettajan kanssa. Toimitussopimus alkaa sillä hetkellä, kun Kuljettaja vahvistaa Paketin toimituksen tilauksen Bolt-sovelluksessa.

2.3. Hallinnoimalla Bolt-sovellusta Bolt toimii vain tiedonjakopalvelun tuottajana eikä ole osana Toimitussopimusta. Bolt ei tuota toimituspalveluita, eikä ole millään lailla vastuussa Toimitussopimuksen mukaisesta suorituksesta. Bolt ei valvo, ohjaa tai hallinnoi tapaa, jolla Kuljettaja suorittaa Paketin toimituksen.

2.4. Bolt-sovellusta ei voi käyttää tilattaessa toimitusta paketeille, jotka sisältävät tuotteita, joita ei ole hyväksytty kuljetettaviksi Bolt-sovelluksessa ("**Kielletyt paketit**"). Kiellettyjä paketteja ovat:

2.4.1. tuotteet, jotka eivät sovi helposti Kuljettajan ajoneuvon matkustamoon tai tuotteet, jotka painavat yli 15 kg;

2.4.2. eläimet, ihmiset ja muut elävät tai kuolleet olennot ja niiden osat, jäännökset, nesteet tai aineet, jotka on tuotettu eläimistä, ihmisistä tai muista olennoista peräisin olevista tuotteista;

2.4.3. setelit (mukaan lukien ulkomaan valuutta), luottokortit, arvopaperit, korut, lahjakortit ja muut vastaavat arvotavarat;

2.4.4. ampuma-aseet ja niiden osat, ammuksiset, lähitaisteluaseet ja muut esineet, jotka on erityisesti suunniteltu hyökkäystä ja puolustautumista varten (esim. nyrkkiraudat, stiletit);

2.4.5. leimahtavat, syttyvät, räjähtävät ja radioaktiiviset tai muut ionisoivat aineet, ampumatarvikkeet, kaasut, infektoivat, myrkylliset tai syövyttävät materiaalit, jotka luonteensa takia voivat olla vaaraksi ympäristölle;

2.4.6. huumeet ja muut psykotrooppiset aineet, joita koskee erityinen lainsäädäntö;

2.4.7. ruoka, alkoholijuomat, etyylialkoholi, korkeaproteiininen, epäpuhtauksia sisältävä happi, tupakka;

2.4.8. tuotteet, joiden arvo ylittää 200 euroa;

2.4.9. varastetut tavarat; 2.4.10. hauraat tuotteet;

2.4.11. muut tuotteet, joita ei saa toimittaa, kuljettaa lain mukaan ja tuotteet, joita ei voida kuljettaa, toimittaa ilman erillisiä lisenssejä, lupia, hyväksyntöjä jne. mukaan lukien tuotteet, joita ei voida toimittaa joko Asiakkaaseen tai Vastaanottajaan kohdistuvien rajoitusten takia (esim. reseptilääkkeet).

2.5. Asiakkaan on varmistettava, että pakkaus on toimitukseen sopivassa kunnossa (mukaan lukien puhtaus ja että se sopii kuljetettavaksi ajoneuvossa) ja että Paketti on pakattu tavalla, jolla voidaan taata ettei se vahingoitu ja/tai sen kunto ei muutu ennen sen toimittamista Vastaanottajalle.

2.6. Kuljettaja voi perua Paketin toimittamisen jos hän huomaa Pakettia noutaessaan tai hänellä on syytä olettaa että paketti on Kielletty paketti tai että se ei ole kohdan 2.5 määräysten mukainen. Tällaisessa tapauksessa Asiakkaalta veloitetaan Peruutusmaksu.

2.7. Asiakkaan yksinomaisella vastuulla on varmistaa, että Vastaanottaja on tietoinen Asiakkaan ja Kuljettajan välisen Toimitussopimuksen sisällöstä. Asiakkaan on vakuutettava, puolustettava tai sovittava ja korvattava Boltille mahdolliset menetykset tai vahingot (mukaan lukien

oikeuskulut), joita Boltille saattaa koitua liittyen kolmannen osapuolen (mukaan lukien Vastaanottaja) vaateeseen siinä laajuudessa kuin ko. vaade perustuu Asiakkaan Pakettien yleisten toimitusehtojen asiakkaille rikkomukseen.

2.8. Bolt ei ole vastuussa Toimitussopimuksen epäonnistumisesta tai noudattamatta jättämisestä eikä oletta olevansa vastuussa liikennesääntöjen rikkomisesta tai onnettomuuksista, jotka ovat tapahtuneet Toimitussopimuksen toteuttamisen aikana.

2.9. Kuljettajan kokonaisvastuu materiaalisista vahingoista tai seurannaismenetyksistä, kuten menetykset, varkaus, materiaaliveitot, Paketin sisältämien tuotteiden kohtalainen tai täydellinen tuhoutuminen on se, kumpi on näistä kahdesta suurempi: (i) Paketin vaikutuksenalaisten tuotteiden alkuperäinen arvo tai (ii) tuotteiden korjaus- tai ennalleenpalautuskustannukset, kuitenkin kummassakin tapauksessa enintään 200 euroa vastaavaan summaan saakka.

2.10. Bolt-sovellus tarjotaan Asiakkaalle täysin sellaisenaan kuin se on. Bolt ei ole vastuussa häiriöistä, yhteysvirheistä, käyttökatkoista tai virheistä Bolt-sovelluksessa. Missään tapauksessa Boltin yhteenlaskettu vastuu Bolt-sovelluksen käytöstä saman Asiakkaan vaateista mukaan lukien vahinkojen, sopimuksen tai muilla perusteilla syntyneet vaateet, ei ylitä 500 euroa vastaavaa summaa tai Boltille maksettua palkkiosummaa, riippuen siitä, kumpi on pienempi.

2.11. Kuljettajat voivat vapaasti hyväksyä ja hylätä Paketin noudon tai toimituksen ennen tilauksen hyväksyntää mistä tahansa syystä.

3. PAKETTIEN TOIMITUKSEN TILAAMINEN BOLT-SOVELLUKSEN KAUTTA

3.1. Asiakkaan on tilattava Kuljettajalta Paketin toimitus Vastaanottajalle Toimituspaikkaan. Asiakkaan ja Kuljettajan välille syntyy Toimitussopimus, kun Kuljettaja vahvistaa tilauksen.

3.2. Kun Asiakas antaa Bolt-sovellukseen Vastaanottajan tiedot, Asiakas toteaa ja takaa, että on saanut Vastaanottajalta luvan jakaa tämän puhelinnumeron/-numerot ja/tai muut yhteystiedot Kuljettajalle Bolt-sovelluksessa, jotta Kuljettaja voi ottaa Vastaanottajaan yhteyttä Toimitussopimuksen täyttämiseksi. Asiakas on tietoinen ja hyväksyy, että Kuljettajan on ehkä otettava yhteyttä Vastaanottajaan täyttääkseen Toimitussopimuksen mukaisen velvollisuutensa.

3.3. Asiakas on yksin vastuussa siitä, että Vastaanottaja on paikalla Toimituspaikassa Bolt-sovelluksessa ilmoitettuna arvioituna toimitusaikana. Asiakkaan vastuulla on ilmoittaa Vastaanottajalle arvioitu toimitusaika. Asiakkaan on pystyttävä vastaanottamaan Bolt-sovelluksen kautta saapuvia puheluita Paketin toimituksen tilauksesta lähtien siihen saakka, kun Paketti toimitetaan Vastaanottajalle.

3.4. Jos Kuljettaja ei pysty toimittamaan Pakettia Vastaanottajalle, Kuljettaja on oikeutettu peruuttamaan toimituksen ja veloittamaan Asiakkaalta Paketin toimituskulut sekä mahdollisen peruutusmaksun. Jos kohtuuden rajoissa on mahdollista, Kuljettaja tuo paketin takaisin Asiakkaalle. Muussa tapauksessa Asiakas voi noutaa paketin Boltin paikallisesta toimipisteestä. Kuljettaja saattaa veloittaa Asiakasta paketin tuomisesta takaisin Asiakkaalle tai Boltin paikallistoimipisteeseen. Löydät lähimmän Boltin toimipisteen [täältä](#).

3.5. Bolt voi peruuttaa toimituksen Kuljettajan puolesta ja veloittaa Asiakkaalta täyden maksun, jos Vastaanottaja ei ole paikalla Toimituspisteessä viiden minuutin kuluttua Kuljettajan saapumisesta.

3.6. Bolt-sovelluksessa Asiakkaalle ilmoitetut toimitusajat tai muut aika-arviot ovat vain arvioituja aikoja. Paketin toimitus arvioituna ajankohtana ei ole taattua. Asiakas hyväksyy, että toimitusaikoihin voivat vaikuttaa myös objektiiviset tekijät, kuten liikennemuutokset, ruuhka-ajat ja sääolosuhteet.

3.7. Bolt pidättää oikeuden pyytää Kuljettajan puolesta maksun Asiakkaan Paketin toimitukseen liittyvistä kohtuullisista kuluista, palautuksista, uudelleentoimituksista tai hävittämisestä

Asiakkaan Bolt-sovelluksessa valitsemalla maksutavalla (mukaan lukien Bolt Balance). Bolt toimittaa ko. maksusummat asiaankuuluvalla Kuljettajalle.

3.8. Boltilla ei vakuuta pakettia häviämisen, vaurioitumisen tai peukaloimisen varalta. Jos haluat vakuuttaa pakettisi ennen Kuljettajan Bolt-sovelluksen kautta tarjoaman pakettien toimituspalvelun käyttämistä, ota yhteyttä vakuutusyhtiösi.

4. PERUUTUS JA KÄYTÖN KESKEYTYS

4.1. Bolt on oikeutettu poistamaan Asiakkaan Bolt-sovelluksesta välittömästi ja/tai kieltäytymään tai perumaan Pakettien toimittamisen, jos se vahingoittaa Bolt-sovellusta tai sitä on väärinkäytetty, jos Boltilla on syytä uskoa, että Asiakas on toiminut vilpillisesti Bolt-sovellusta käyttäessään tai jos Asiakas muulla tavoin ei noudata velvollisuuksiaan Pakettien yleisten toimitusehtojen asiakkaille mukaan (esim. Vastaanottaja ei ole ollut Toimituspaikalla useissa tapauksissa).

4.2. Asiakas ei saa käyttää Bolt-sovellusta laittomiin tarkoituksiin, mukaan lukien rahanpesu. Jos Asiakas rikkoo tätä ehtoa, Bolt voi pidättää Asiakkaan pysyvästi käyttämästä Bolt-sovellusta.

5. MUUT EHDOT

5.1. Bolt voi muuttaa Pakettien yleisiä toimitusehtoja asiakkaille aika ajoin. Ilmoitamme muutoksista kohtalaisessa ajassa lähettämällä niistä ilmoituksen. Jos et hyväksy päivitettyjä ehtoja, voit lopettaa Pakettien toimituspalvelun käytön. Jos jatkat Pakettien toimituspalvelun käyttöä kohtuullisen ajan kuluessa ilmoituksen saamisesta, sinun katsotaan hyväksyneen päivitettyt ehdot.

5.2. Mikään Pakettien yleisissä toimitusehdoissa asiakkaille ei rajoita tai sulje pois vastuita, joita ei voida laillisesti rajoittaa tai sulkea pois, mukaan lukien vastuu huolimattomuuden aiheuttamasta kuolemasta tai henkilövahingosta ja vastuu petoksesta tai vilpillisestä harhaanjohtamisesta tai muuta oikeuksiasi kuluttajana, joita ei voida pois sulkea sovellettavalla lailla.

5.3. Bolt pidättää oikeuden lopettaa Pakettien toimituspalvelun Bolt-sovelluksessa milloin tahansa oman harkintansa mukaan. Bolt ilmoittaa em. palvelun lopettamisesta etukäteen.