Загальні умови доставки Відправлень для Клієнтів
Останнє оновлення: 20.05.2024
Ці Загальні умови доставки Відправлень для Клієнтів викладені відповідно до Правил та умов для Пасажирів та Політики конфіденційності для Пасажирів та на додаток до них і визначають умови користування послугою з доставки Відправлень з використанням Додатка Bolt в категорії «**Bolt Send**».
Все, що не врегульовано цими Загальними умовами доставки Відправлень для Клієнтів, регулюється Правилами та умовами для Пасажирів та Політикою конфіденційності для Пасажирів. У випадку виникнення будь-яких розбіжностей щодо користування послугою з доставки Відправлень, переважну силу мають умови, викладені в цих Загальних умовах доставки Відправлень для Клієнтів. Положення Правил та умов для Пасажирів, що застосовуються до Пасажирів, так само застосовуються до Клієнтів за цими Загальними умовами доставки Відправлень для Клієнтів.
Використовуючи Додаток Bolt для надання послуг з доставки Відправлень в категорії «Bolt Send», кожен Клієнт відповідно погоджується із застосуванням та змістом цих Загальних умов доставки Відправлень для Клієнтів, а також з обробкою персональних даних на умовах, включених до цих Загальних умов доставки Відправлень для Клієнтів та Політики конфіденційності для Пасажирів.

1. **ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ**

1.1. «**Додаток Bolt**» – додаток для смартфонів для Водіїв та Клієнтів, призначений для замовлення та отримання різних послуг, в тому числі доставки Відправлень та Послуг з перевезення.
1.2.«**Платформа Bolt**» – це платформа для організації послуг перевезень та доставки, якою керує Bolt.
1.3. «**Плата за скасування**» – плата, що стягується з Клієнта за скасування використання замовленої послуги, в тому числі Послуг з перевезення, після спливу певного часу з моменту прийняття замовлення Клієнта, як зазначено в пункті 4.3 Правил та умов для Пасажирів та в Додатку Bolt, а також плата, що стягується з Клієнта Водієм за скасування доставки Заборонених Відправлень або непридатних Відправлень, як зазначено в пункті 2.6.
1.4. «**Клієнт**» означає користувача Додатка Bolt, який замовив доставку Відправлення через Додаток Bolt і тим самим укладає Договір про доставку з Водієм.
1.5. «**Договір про доставку**» означає договір між Клієнтом та Водієм про доставку Відправлення.
1.6. «**Водій**» – особа, яка надає Послуги з перевезення, а на деяких ринках – послуги з доставки Відправлень, з використанням Платформи Bolt.
1.7. «**Місце доставки**» означає адресу, на яку Клієнт замовляє доставку Відправлення.
1.8. «**Заборонені Відправлення**» означає Відправлення, які не дозволяється пересилати згідно з Договором про доставку, як викладено в пункті 2.4.
1.9. «**Загальні умови доставки Відправлень для Клієнтів**» означає ці умови, що застосовуються до відносин між Bolt і Клієнтом у зв'язку з використанням Клієнтом Додатка Bolt для доставки Відправлень.
1.10.«**Відправлення**» означає предмет, що підлягає доставці, за винятком Заборонених Відправлень, зазначених у пункті 2.4 нижче.
1.11.«**Отримувач**» означає особу (*в тому числі агента або представника юридичної особи*), яка знаходиться в Місці доставки або, якщо застосовно, в межах найближчої прилеглої території, за умови, якщо Клієнт позначив її будь-яким способом.
1.12.«**Послуги з перевезення**» – послуга з перевезення, яку Водій надає Клієнту, чиє

замовлення Водій прийняв через Додаток Bolt.
1.13.«**Користувач**» означає або Клієнта, або Водія, залежно від контексту.

2. ПРАВОВА БАЗА

2.1. Додаток Bolt дозволяє Клієнту замовляти доставку Відправлення Отримувачу в Місце доставки шляхом вибору категорії «Bolt Send» у Додатку Bolt. Клієнт визнає, що доставка Відправлення не є доставкою «від дверей до дверей» і Клієнт повинен заздалегідь повідомити Отримувача про необхідність забрати Відправлення з транспортного засобу Водія. Клієнт зобов'язаний забезпечити готовність Отримувача забрати Відправлення у час і в місці, вказаному Клієнтом Водієві через Додаток Bolt. Водій не відповідальний за завантаження та розвантаження Відправлення.
2.2. Для доставки Відправлення Клієнт укладає Договір про доставку безпосередньо з Водієм. Договір про доставку вважається укладеним з моменту, коли Водій підтвердив замовлення доставки Відправлення через Додаток Bolt.
2.3. Керуючи Додатком Bolt, Bolt діє виключно як постачальник інформаційних послуг і не є стороною Договору про доставку. Bolt не є постачальником послуг з доставки і не несе жодної відповідальності за виконання Договору про доставку. Bolt не здійснює нагляд, не керує і не контролює спосіб, у який Водій здійснює доставку Відправлення.
2.4. Додаток Bolt заборонено використовувати для замовлення доставки Відправлень, які містять товари, що не віднесені до дозволених для Додатка Bolt (далі – «**Заборонені Відправлення**»). До Заборонених Відправлень належать:
2.4.1. товари, які неможливо зручно розмістити в салоні транспортного засобу Водія, або товари, вага яких перевищує 15 кг;
2.4.2. тварини, люди та інші живі або мертві істоти, включаючи їхні частини тіла, залишки, рідини або речовини, отримані з продуктів, що походять від тварин, людей або інших істот;
2.4.3. банкноти (в тому числі іноземна валюта), кредитні картки, цінні папери, коштовності, подарункові сертифікати та інші подібні цінності;
2.4.4. вогнепальна зброя та її частини, боєприпаси, холодна зброя, інші предмети, спеціально призначені для нападу та захисту (наприклад, кастети, стилети);
2.4.5. легкозаймисті, горючі, вибухові та радіоактивні або інші іонізуючі речовини, газ, інфекційні, отруйні або їдкі матеріали, які за своєю природою можуть становити небезпеку для навколишнього середовища;
2.4.6. наркотичні засоби та інші психотропні речовини, що підлягають спеціальному контролю відповідно до законодавства;
2.4.7. продукти харчування, алкогольні напої, етиловий спирт, високооктанові кисневмісні домішки, тютюн;
2.4.8. товари, вартість яких перевищує 20 000 гривень;
2.4.9. крадені товари;
2.4.10. крихкі предмети;
2.4.11. інші предмети, доставка та/або перевезення яких заборонені законом, а також предмети, доставка та/або перевезення яких не може здійснюватися без додаткових ліцензій, дозволів, погоджень тощо, в тому числі товари, які не можуть бути доставлені через обмеження, що стосуються Клієнта або Отримувача (наприклад, рецептурні лікарські засоби).
2.5. Клієнт зобов'язаний переконатися в тому, що Відправлення придатне для доставки (в тому числі в тому, що воно чисте, придатне для доставки в транспортному засобі) і що Відправлення упаковане таким чином, щоб забезпечити захист Відправлення від пошкоджень та/або незмінність його стану до моменту його доставки Отримувачу.
2.6. Водій має право скасувати доставку Відправлення, якщо після його отримання Водій

виявить або матиме підстави вважати, що Відправлення є Забороненим Відправленням, або якщо Відправлення не відповідає пункту 2.5. У таких випадках з Клієнта стягується Плата за скасування.
2.7. Клієнт несе повну відповідальність за те, щоб Отримувач був ознайомлений з умовами Договору про доставку, укладеного між Клієнтом та Водієм. Клієнт зобов'язується відшкодувати, захистити або сплатити і убезпечити Bolt від будь-яких збитків або шкоди (включаючи витрати на юридичні послуги), яких Bolt може зазнати або понести у зв'язку з будь-якою вимогою третьої особи (включаючи Отримувача), якщо така вимога ґрунтується на будь-якому порушенні Клієнтом положень цих Загальних умов доставки Відправлень для Клієнтів.
2.8. Bolt не несе відповідальності за будь-яке невиконання або неналежне виконання Договору про доставку, а також не несе відповідальності за будь-які порушення правил дорожнього руху або дорожньо-транспортні пригоди, що сталися під час виконання Договору про доставку.
2.9. Загальний розмір відповідальності Водія за матеріальні збитки або непрямі збитки, наприклад, втрату, крадіжку, матеріальні збитки, аварію або знищення предметів Відправлення становить більшу з двох наступних сум: (i) первісну вартість пошкоджених/втрачених предметів Відправлення; або (ii) вартість їх ремонту або відновлення, і в будь-якому з цих випадків не може перевищувати граничну суму, еквівалентну 10 000 гривень.
2.10. Додаток Bolt надається Клієнту виключно без гарантії якості (за принципом «as is»). Bolt не несе відповідальності за будь-які збої, помилки з'єднання, недоступність або несправності в роботі Додатка Bolt. Загальний розмір відповідальності Bolt за будь-якими та всіма вимогами, що виникають у зв'язку з використанням Додатка Bolt одним Клієнтом, включаючи ті, що ґрунтуються на делікті, договорі або інших підставах, в жодному випадку не може перевищувати меншу з наступних сум: гривневий еквівалент 500 євро або суму платежів, сплачених компанії Bolt.
2.11. Водії мають право прийняти або відмовитися забрати або доставити Відправлення до прийняття замовлення з будь-якої причини.

3. ЗАМОВЛЕННЯ ДОСТАВКИ ВІДПРАВЛЕНЬ ЧЕРЕЗ ДОДАТОК BOLT

3.1. Клієнт замовляє доставку Відправлення Водієм Отримувачу в Місце доставки. Клієнт і Водій укладають Договір про доставку з моменту підтвердження замовлення Водієм.
3.2. Якщо Клієнт надав інформацію про Отримувача в Додатку Bolt, Клієнт заявляє і гарантує, що він отримав згоду або погодження від Отримувача на надання його номера(ів) телефону та/або інших контактних даних Водієві через Додаток Bolt і дозвіл на те, щоб Водій міг звернутися до нього у зв'язку з виконанням Договору про доставку. Клієнт визнає та погоджується з тим, що Водієві може бути необхідно звернутися до Отримувача для виконання своїх обов'язків за Договором про доставку.
3.3. Клієнт несе повну відповідальність за те, щоб Отримувач був присутній у Місці доставки в орієнтовний час доставки, вказаний у Додатку Bolt. Клієнт несе відповідальність за повідомлення Отримувачу орієнтовного часу доставки. Клієнт повинен бути доступний для прийому дзвінків через Додаток Bolt з моменту замовлення доставки Відправлення через Додаток Bolt до моменту доставки Відправлення Отримувачу.
3.4. Якщо Водій не має можливості вручити Відправлення Отримувачу, Водій має право скасувати доставку та стягнути з Клієнта вартість доставки Відправлення та, якщо застосовно, Плату за скасування доставки. У такому випадку Клієнт повинен звернутися до служби підтримки клієнтів Bolt, щоб отримати додаткову інформацію стосовно Відправлення. Якщо це доцільно і можливо, протягом 3 робочих днів Водій повинен

доставити Відправлення назад Клієнту або відправити Відправлення назад Клієнту, скориставшись відповідною незалежною службою доставки, вибраною Водієм. В іншому випадку Клієнт може мати можливість забрати Відправлення з місцевого офісу Bolt, якщо такий офіс є у відповідному місті перебування Клієнта. Водій має право стягнути з Клієнта плату за доставку Відправлення Клієнту, до місцевого офісу Bolt або за відправлення Відправлення назад Клієнту за допомогою незалежної служби доставки. Дізнатися про місцезнаходження найближчого офісу Bolt можна тут. У будь-якому випадку Bolt не несе жодних витрат на організацію такого повернення Відправлення Клієнту.
3.5. Bolt, за дорученням Водія, має право скасувати доставку і стягнути з Клієнта повну вартість доставки, якщо Отримувач буде відсутній у Місці доставки протягом 5 хвилин після прибуття до нього Водія.
3.6. Будь-який час доставки або інший орієнтовний час, повідомлений Клієнту через Додаток Bolt, є лише орієнтовним часом. Не гарантується, що Відправлення буде доставлено в очікуваний час. Клієнт визнає, що на час доставки також можуть негативно впливати об'єктивні чинники, наприклад, затори на дорогах, години пік та погодні умови.
3.7. Bolt залишає за собою право стягнути оплату обґрунтованих витрат, пов'язаних з доставкою, поверненням, повторною доставкою або розпорядженням Відправленням Клієнта за дорученням Водія, використовуючи будь-який спосіб оплати, вибраний Клієнтом в Додатку Bolt (в тому числі Bolt Balance). Bolt перераховує ці суми відповідному Водієві.
3.8. Bolt залишає за собою право пропонувати механізм страхування відповідальності (далі – «**Страхове покриття**»), щоб застрахувати Відправлення, з урахуванням обмежень і винятків Страхового покриття, на випадок втрати, пошкодження або порушення цілісності Відправлення. Bolt може повідомити про умови такого Страхового покриття окремо. Якщо Ви бажаєте застрахувати своє Відправлення перед тим, як скористатися послугою з доставки Відправлення, що надається Водієм через Додаток Bolt, будь ласка, зверніться до відповідної страхової компанії. У будь-якому випадку таке страхування Відправлення є послугою третьої особи, повністю відокремленою від надання компанією Bolt Платформи Bolt та будь-яких пов'язаних з нею послуг.
3.9. При використанні послуги з доставки Відправлень через Додаток Bolt не виключається оплата готівкою.

4. СКАСУВАННЯ ТА ПРИПИНЕННЯ КОРИСТУВАННЯ

4.1. Bolt має право негайно видалити Клієнта з Додатка Bolt та/або відмовити в будь-якій доставці будь-яких Відправлень або скасувати її, якщо вона спричинятиме будь-які зловживання або шкоду Додатку Bolt, якщо у Bolt будуть обґрунтовані підозри щодо шахрайських дій зі сторони Клієнта при використанні Додатка Bolt, або якщо Клієнт іншим чином не виконуватиме свої обов'язки за цими Загальними умовами доставки Відправлень для Клієнтів (наприклад, якщо Отримувач буде неодноразово відсутній у Місці доставки).
4.2. Клієнт не має права використовувати Додаток Bolt з будь-якою протиправною метою, в тому числі з метою відмивання грошових коштів, отриманих злочинним шляхом. Якщо Клієнт порушить цей пункт, Bolt має право назавжди припинити користування Додатком Bolt Клієнтом.

5. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

5.1. Bolt має право періодично вносити зміни до цих Загальних умов доставки Відправлень для Клієнтів. Ми повідомимо Вас про будь-які зміни протягом розумного періоду часу шляхом надсилання відповідного повідомлення. Якщо Ви будете не згодні з оновленими умовами, Ви можете припинити користуватися послугами з доставки Відправлень. Якщо Ви продовжите користуватися послугами з доставки Відправлень після закінчення розумного періоду часу з моменту отримання повідомлення, вважатиметься, що Ви

прийняли оновлені умови.
5.2. Жодне з положень цих Загальних умов доставки Відправлень для Клієнтів не обмежує і не виключає будь-яку відповідальність, яка не може бути обмежена або виключена на законних підставах, включаючи відповідальність за смерть або тілесні ушкодження, спричинені недбалістю, а також відповідальність за шахрайство або умисне введення в оману, і не змінює Ваших прав як споживача, що не можуть бути виключені згідно з чинним законодавством.
5.3. Bolt залишає за собою право припинити категорію доставки Відправлень («Bolt Send») у Додатку Bolt на власний розсуд у будь-який час. Bolt повідомить Вас про таке припинення заздалегідь.