



General Terms to Bolt Food delivery with the Fleet

Updated: March 2024

These General Terms shall apply to all relations between Bolt and the Fleet in the course of using the Bolt Food Platform, as defined below.

1. DEFINITIONS

Agency Fee	means the fee payable by the Partner to Bolt per every event of sale of the Partner's Goods through the Bolt Food Platform for the provision of agency services to the Partner.
Agreed Percentage	is the percentage agreed in the Special Terms that serves as the basis for the calculation of the Agency Fee.
Agreement	means the agreement between Bolt and the Partner which consists of the Special Terms and these General Terms.
Bolt	means Bolt Operations OÜ, registry code 14532901, address Vana-Lõuna 15, Tallinn 10134, Estonia.
Bolt Food Platform	means the delivery platform operated by Bolt as the information society service that (i) enables the Partner to market its Goods with delivery option to Users and enter into Sales Agreements for the sale of Goods to Clients, (ii) enables the Users to place

Condições Gerais do serviço de entregas Bolt Food com a Frota

Atualizado: Março 2024

Estas Condições Gerais aplicam-se a todas as relações entre a Bolt e a Frota durante o uso da plataforma "Bolt Food", conforme definido abaixo.

1. DEFINIÇÕES

Taxa de Agência	Significa a taxa a pagar pelo Parceiro à Bolt por cada venda de Bens do Parceiro através da Plataforma «Bolt Food» pela prestação de serviços de agência ao Parceiro.
Taxa Acordada	É a percentagem acordada nas Condições Especiais, que serve de base para o cálculo da Taxa de Agência.
Acordo	Significa o acordo assinado entre a Bolt e o Parceiro e que consiste nas Condições Gerais e nas Condições especiais.
Bolt	Significa "Bolt Operations OÜ", sociedade comercial registada com o código 14532901 e sede em Vana-Lõuna 15, Tallinn 10134, Estónia.



	Orders of Goods with the Partner, enter into the Sales Agreements as Clients and arrange the delivery of the Order from a Fleet's Courier and (iii) enables the Fleet to offer delivery services to the Clients for the delivery of the Orders.
Client	means any User of the Bolt Food Platform that has placed an Order and enters into a Sales Agreement with the Partner and a Delivery Agreement with the Fleet (if applicable).
Confidential Information	means know-how, trade secrets and other information of a confidential nature disclosed by one party to the other party (including, without limitation, all proprietary technical, industrial and commercial information, customers' and suppliers' data and techniques in whatever form held) as well as any information regarding: (i) the business; and (ii) the contents of the Agreement.
Delivery Agreement	means the agreement between the Client and the Fleet for the delivery of the Order, concluded through the Bolt Food Platform.
Delivery Fee	means the fee for the delivery services related to an Order, that the Client pays to the Partner under the Delivery Agreement in case the Partner wants to offer its own delivery services to the Client.

Plataforma «Bolt Food»	Significa a plataforma de entregas operada pela Bolt como serviço da sociedade de informação que: (i) permite ao Parceiro comercializar os seus Bens com opção de entrega aos utilizadores e celebrar Contratos de Venda para a Venda de Bens aos Clientes; (ii) permite que os utilizadores façam Pedidos de Bens ao Parceiro, celebrar Contratos de Venda como Clientes e providenciar a entrega do pedido por um Estafeta e (iii) permitir que o Estafeta ofereça serviços de entrega dos Pedidos.
Cliente	Significa qualquer utilizador da plataforma "Bolt Food" que tenha feito um Pedido e celebra um Contrato de Venda com o Parceiro e um Contrato de Entrega com o Estafeta (se aplicável).
Informação Confidencial	Significa know-how, segredos comerciais e outras informações de natureza confidencial divulgadas por uma parte à outra parte (incluindo, sem limitação, todas as informações técnicas, industriais e comerciais exclusivas, dados de Clientes e fornecedores e técnicas guardadas em que forma for, bem como informações sobre: (i) o negócio e (ii) o conteúdo do Acordo.
Acordo de Entrega	Significa o acordo entre o Cliente e a Frota para a entrega do pedido, celebrado através da plataforma "Bolt Food".



Fleet	means any legal entity who has been registered in the Bolt Food Platform as a provider of the delivery service to the Client with respect to Goods ordered through the Bolt Food Platform.
Fleet's Courier	means a natural person or a legal entity who has concluded an employment or service agreement with the Fleet to provide the delivery service on behalf of and in the name of the Fleet.
Fleet Terms	means the terms and conditions applicable to the relationship between Bolt and the Fleets in relation to the use of the Bolt Food Platform by the Fleets.
General Terms	means these general terms applicable to the Agreement and generally to the legal relationship between Bolt and the Partner in the course of using the Bolt Food Platform.
Goods	means any goods that the Partner sells through the Bolt Food Platform.
Goods Price	means the price (VAT included) that the Client has to pay to the Partner for the ordered Goods.
Marketplace	means the arrangements and functionalities of the Bolt Food Platform that facilitate the use of on-demand delivery services provided by the Fleets.
Marketplace Fees	means all such service fees and costs that Bolt may

Taxa de entrega	significa a taxa pelos serviços de entrega relacionados com um Pedido, que o Cliente paga ao Parceiro ao abrigo do Contrato de Entrega no caso de o Parceiro querer oferecer os seus próprios serviços de entrega ao Cliente.
Frota	significa qualquer pessoa jurídica que tenha sido registada na Plataforma "Bolt Food" como prestadora do serviço de entrega ao Cliente dos Produtos pedidos através da Plataforma "Bolt Food".
Estafeta da Frota	significa uma pessoa singular ou uma entidade jurídica que tenha celebrado um contrato de trabalho ou de prestação de serviços com a Frota para prestar o serviço de entrega em nome e por conta da Frota. Cada estafeta da Frota terá uma conta pessoal de estafeta da Frota para utilizar a Plataforma "Bolt Food".
Termos e Condições da Frota	Significa os termos e condições aplicáveis à relação entre a Bolt e as Frotas relativamente ao uso da Plataforma «Bolt Food» pelas Frotas.
Condições Gerais	As Condições Gerais aplicáveis ao contrato e, em geral, à relação jurídica entre a Bolt e o Parceiro durante o uso da plataforma "Bolt Food".
Produtos	Significa qualquer produto que o Parceiro venda através da Plataforma "Bolt Food".
Preço dos Produtos	Significa o preço (com IVA incluído) que o Cliente tem de pagar ao Parceiro pelos produtos encomendados.



	implement under Section 6.2 for covering the cost of the Marketplace and the availability of the Fleet's Couriers.
Minimum Order Value	means the amount which indicates the minimum Goods Price for which an Order can be placed through the Bolt Food Platform.
Opening Hours	means the whole time period of a day during which the Partner accepts Orders and prepares Goods for pick-up by a Fleet's Courier or directly by a Client (the Opening Hours indicated in the Bolt Food Platform may differ from the opening hours of the Partner's establishment).
Order	means the order of Goods that the Client has placed with the Partner.
Order Price	means the price that the User has to pay for the purchase and delivery of the Order (if applicable).

2. LEGAL FRAMEWORK

- 2.1** The Bolt Food Platform enables the Client to order Goods from Partners and arrange the delivery of the Orders to the Client.
- 2.2** For the delivery of the Order, the Client enters into a Delivery Agreement directly with the Fleet. The Delivery Agreement is deemed to be concluded from the moment that the Fleet's Courier has accepted the Request through the Bolt Food Platform. The Request is sent to a Fleet's Courier that is the closest to the

Mercado	Significa as modalidades e funcionalidades da Plataforma «Bolt Food» que facilitam o uso de serviços de entrega, sob solicitação, fornecidos pelas Frotas.
Taxas de Mercado	Significa todas as taxas de serviço e custos que a Bolt pode implementar na Secção 6.2 para cobrir o custo do mercado e a disponibilidade dos Fleets.
Valor mínimo do pedido	significa a quantidade que indica o preço mínimo de Produto para o qual uma Encomenda pode ser colocada através da Plataforma "Bolt Food".
Período de funcionamento	Significa o período de um dia durante o qual o Parceiro aceita pedidos e prepara refeições para serem levantadas por um Estafeta da Frota ou diretamente pelo Cliente (o Horário de Funcionamento indicado na Plataforma «Bolt Food» pode ser diferente do horário de funcionamento do estabelecimento do Parceiro).
Pedido	significa a encomenda de bens que o Cliente efetuou ao Parceiro.
Preço do Pedido	Significa o preço que o Utilizador deve pagar pela compra e entrega do Pedido (se aplicável).

2. ENQUADRAMENTO LEGAL

- 2.1.** A Plataforma "Bolt Food" permite que o Cliente peça Produtos aos Parceiros e que estes organizem a entrega dos pedidos ao Cliente.
- 2.2.** Para a entrega do Pedido, o Cliente



Partner preparing the Order and who would deliver the Order to the Client the fastest. The Delivery Agreement is concluded through an offer and acceptance model based on the Client's Order under the local laws. The Fleet and/or the Fleet Couriers are free to decide when and where the Fleet's Couriers shall provide the delivery services on behalf of and in the name of the Fleet at its own discretion. The Fleet is under no obligation towards Bolt to perform delivery services on the Bolt Food Platform as well as there is no obligation to undertake a minimum amount of delivery services. Furthermore, unless otherwise agreed between the Fleet and the Fleet's Courier, the Fleet's Courier is free to accept, reject or ignore any Request on behalf of the Fleet. There are no consequences to the Fleet or Fleet's Courier if the Request is rejected or ignored.

- 2.3** By operating the Bolt Food Platform, Bolt acts only as a provider of the information society service and is not a party to the Delivery Agreement. Bolt does not in any way direct or control the Fleet and the Fleet's Couriers in connection with performing the delivery services. The Fleet's Courier is not employed by Bolt and does not act as Bolt's subcontractor but provides the delivery service to the Client on behalf of and in the name of the Fleet. Bolt is not in any way involved and does not have any oversight of the agreement between the Fleet and the Fleet's Courier. The Fleet shall ensure that Fleet's Couriers act in compliance with these General Terms. The Fleet shall be liable for the relationship between the Fleet and the Courier to be compliant with all applicable regulations, including employment and tax and social security laws, where applicable.

celebra um Contrato de Entrega diretamente com a Frota. O Contrato de Entrega é considerado celebrado a partir do momento em que o estafeta da Frota aceitou o Pedido através da Plataforma "Bolt Food". O Pedido é enviado a um estafeta da Frota que está mais próximo do Parceiro que prepara o Pedido e que entregaria o Pedido ao Cliente mais rapidamente. O Contrato de Entrega é concluído através de um modelo de oferta e aceitação baseado no pedido do Cliente de acordo com as leis locais. A Frota e/ou os estafetas da Frota são livres de decidir quando e onde os estafetas da Frota prestarão os serviços de entrega em nome e por conta da Frota à sua própria descrição. A Frota não tem qualquer obrigação para com a Bolt para efetuar serviços de entrega na Plataforma "Bolt Food", bem como não existe qualquer obrigação de efetuar uma quantidade mínima de serviços de entrega. Além disso, salvo acordo em contrário entre a Frota e o estafeta da Frota, o estafeta da Frota é livre de aceitar, rejeitar ou ignorar qualquer Pedido em nome da Frota. Não há consequências para a Frota ou para o estafeta da Frota se o Pedido for rejeitado ou ignorado.

- 2.3.** Ao operar a Plataforma "Bolt Food", a Bolt atua apenas como prestadora de serviços da sociedade de informação e não é parte do contrato de entrega. A Bolt não dirige nem controla de forma alguma a Frota e os estafetas da Frota em relação à execução dos serviços de entrega. O estafeta da Frota não é funcionário da Bolt e não atua como subcontratado da Bolt, antes fornece o serviço de entrega ao Cliente em benefício e em nome da Frota. A Bolt não está de modo algum envolvida e não tem qualquer supervisão do acordo entre a Frota e o estafeta da Frota. A Frota deve assegurar que as ações dos estafetas estão em conformidade com estas Condições Gerais. A Frota será



- 2.4** By operating the Bolt Food Platform, Bolt acts as the agent for the Fleets in relation to mediation of Delivery Agreements between the Fleets and the Clients. As the agent Bolt has been authorised by each Fleet as principal to receive certain payments from the Clients and Partners on behalf of and/or for the benefit of the Fleets and allocate the received funds between the Fleets in accordance with these General Terms.
- 2.5** All Fleets acting on the Bolt Food Platform shall be considered traders within the meaning of Directive (EU) 2005/29.
- 2.6** Bolt is entitled to share with the relevant tax authorities any information required under Council Directive (EU) 2021/514 of 22 March 2021 amending Directive 2011/16/EU on administrative cooperation in the field of taxation, including but not limited to any consideration paid or credited to the Fleet in connection with the activities carried out through the Bolt Food Platform. Where the Fleet does not provide the information required under the Directive referred to above, Bolt is entitled to (i) terminate these General Terms, (ii) prevent the Fleet from re-registering on Bolt Food Platform and (iii) withhold the payment under Section 7 to the Fleet as long as the Fleet does not provide the information requested.
- 2.7** The Fleet and the Fleet's Couriers are free to provide delivery services on other platforms, including Bolt's competitors, at the same time (i.e. multi-apping). The Fleet and the Fleet's Couriers are under no exclusivity and/or non-compete obligation towards Bolt.
- 2.8** The Fleet and the Fleet's Couriers are free to have their own client base. Unless otherwise agreed between the Fleet and the Fleet's Courier, the Fleet's Courier can block a specific Client and/or Partner if the

responsável pela relação entre a Frota e o estafeta para estar em conformidade com todos os regulamentos aplicáveis, incluindo legislação laboral e fiscal e de segurança social, quando aplicável.

- 2.4.** Ao operar a Plataforma "Bolt Food", a Bolt atua como agente das Frotas em relação à mediação dos Contratos de Entrega entre as Frotas e os Clientes. Como agente, a Bolt foi autorizada por cada Frota a receber certos pagamentos dos Clientes e Parceiros em nome e / ou em benefício das Frotas e alocar os pagamentos recebidos pelas Frotas de acordo com estas Condições Gerais.
- 2.5.** Todas as Frotas que atuam na Plataforma "Bolt Food" serão considerados comerciantes na aceção da Diretiva Regulamentar (UE) 2005/29.
- 2.6.** A Bolt tem o direito de partilhar com as autoridades fiscais competentes qualquer informação exigida pela Diretiva 2021/514 do Conselho, de 22 de março de 2021, que altera a Diretiva 2011/16/UE relativa à cooperação administrativa no domínio da fiscalidade, incluindo, mas não se limitando a qualquer retribuição paga ou creditada à Frota relacionada com as atividades realizadas através da Plataforma "Bolt Food". Se a Frota não fornecer as informações exigidas pela Diretiva acima referida, a Bolt tem o direito de rescindir estas Condições Gerais, (ii) impedir a Frota de se registar novamente na Plataforma "Bolt Food" e (iii) reter o pagamento à Frota ao abrigo da Secção 7, enquanto a Frota não fornecer as informações solicitadas.
- 2.7.** A Frota e os estafetas da Frota são livres de prestar serviços de entrega noutras plataformas, incluindo os concorrentes da Bolt, ao mesmo tempo (ou seja, multi-apping). A Frota e os estafetas da Frota não têm qualquer obrigação de exclusividade e/ou de não concorrência



Fleet's Courier no longer wishes to deliver from a specific Client and/or Partner.

- 2.9** The Fleet and the Fleet's Couriers are free to choose the equipment needed for providing the delivery services, including use of equipment branded by Bolt's competitors.
- 2.10** Unless otherwise agreed between the Fleet and the Fleet's Courier, the Fleet's Courier is free to use substitutes and/or subcontractors while providing the delivery services. In such cases, the substitute and/or the subcontractor shall provide the delivery services on behalf of the Fleet's Courier, provided that the substitute and/or the subcontractor shall have a personal Fleet's Courier account.
- 2.11** The Fleet and the Fleet's Couriers are not subject to any assessment or rating by Bolt and are completely free in how the delivered services are performed.

3. MEANS OF DELIVERY

- 3.1** Unless otherwise agreed between the Fleet and the Fleet's Courier, the Fleet's Couriers may choose the means of transport for providing the delivery service at their own discretion. The Fleet's Courier can change the means of transport at any time without contacting Bolt.
- 3.2** Unless otherwise agreed between the Fleet and the Fleet's Courier, the Fleet is solely responsible for the Fleet's Couriers complying with all relevant laws and regulations for operating and using the chosen means of transport (e.g. licenses, insurances, etc) and for ensuring that Fleet Couriers have all equipment and means that are necessary to perform the delivery services.

em relação à Bolt.

- 2.8.** A Frota e os estafetas da Frota são livres de ter a sua própria base de clientes. Salvo acordo em contrário entre a Frota e o estafeta da Frota, o estafeta da Frota pode bloquear um Cliente e/ou Parceiro específico, se o estafeta da Frota já não desejar entregar de um Cliente e/ou Parceiro específico.

- 2.9.** A Frota e os estafetas da Frota são livres de escolher o equipamento necessário para fornecer os serviços de entrega, incluindo a utilização de equipamento com a marca dos concorrentes da Bolt.

- 2.10.** Salvo acordo em contrário entre a Frota e o estafeta da Frota, o estafeta da Frota é livre de utilizar substitutos e/ou subcontratados enquanto fornece os serviços de entrega. Nesses casos, o substituto e/ou o subcontratado deverá fornecer os serviços de entrega em nome do estafeta da Frota, desde que o substituto e/ou o subcontratado tenha uma conta pessoal de estafeta da Frota.

- 2.11.** A Frota e os estafetas da Frota não estão sujeitos a qualquer avaliação ou classificação pela Bolt e são completamente gratuitos na forma como os serviços entregues são executados.

3. MEIOS DE ENTREGA

- 3.1.** Salvo acordo em contrário entre a Frota e o estafeta da Frota, os estafetas da Frota podem escolher os meios de transporte para fornecer o serviço de entrega a seu próprio critério. O estafeta da Frota pode mudar o meio de transporte em qualquer altura sem contactar a Bolt.

- 3.2.** Salvo acordo em contrário entre a Frota e o estafeta da Frota, a Frota é o único responsável por o estafeta da Frota cumprir todas as leis e regulamentos relevantes para operar e usar o meio de



4. PROVISION OF SERVICES IN BOLT FOOD PLATFORM BY FLEET

- 4.1** The Fleet's Courier may use the Bolt Food Platform on a smartphone or tablet. Bolt is not liable for the effective functioning of the Bolt Food Platform in any device.
- 4.2** The Fleet warrants that during the course of providing the delivery service, the Fleet and the Fleet's Couriers comply with all relevant laws and regulations applicable to the provision of delivery service to the Client.
- 4.3** The Fleet and/or the Fleet's Courier may not use the Bolt Food Platform for purposes or in a manner that is not in line with the General Terms and may not otherwise cheat the system.
- 4.4** The Fleet may provide the delivery service during all times that it has a Fleet's Courier signed in the Bolt Food Platform.
- 4.5** The Fleet must obtain and maintain all compulsory insurance required by applicable law, including, for instance, those necessary for operating motor vehicles or other used in the scope of the provision of services.
- 4.6** All fees earned for the deliveries made by the Fleet's Couriers will be credited onto the bank account of the Fleet, who will distribute the fees as agreed with the Fleet's Courier. Bolt does not have any information or decision in respect of the payments made by the Fleet to the Fleet's Courier.
- 4.7** Bolt is entitled to change, modify or discontinue either temporarily or permanently the provision of the information society service through the

transporte escolhido (por exemplo, licenças, seguros, etc.) e por garantir que os estafetas da Frota disponham de todo o equipamento e meios necessários para realizar os serviços de entrega.

4. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NA PLATAFORMA "BOLT FOOD" PELA FROTA

- 4.1.** O estafeta da Frota pode usar a Plataforma "Bolt Food" no smartphone ou tablet. A Bolt não se responsabiliza pelo funcionamento eficaz da Plataforma "Bolt Food" em qualquer dispositivo.
- 4.2.** A Frota garante que, durante a prestação do serviço de entrega, a Frota e os estafetas da Frota cumprem todas as leis e regulamentos aplicáveis à prestação do serviço de entrega ao Cliente.
- 4.3.** A Frota e/ou qualquer funcionário não pode usar a Plataforma "Bolt Food" para fins ou de maneira que não esteja de acordo com as Condições Gerais, nem de qualquer forma burlar ou contornar a sua utilização.
- 4.4.** A Frota pode fornecer o serviço de entrega durante todos os momentos em que o estafeta da Frota esteja online na Plataforma "Bolt Food".
- 4.5.** A Frota deve obter e manter todos os seguros obrigatórios exigidos pela legislação aplicável, incluindo, por exemplo, aqueles necessários para a operação de veículos motorizados ou outros utilizados no escopo da prestação de serviços.
- 4.6.** Todas as taxas ganhas pelas entregas feitas pelos estafetas e/ou contratados da Frota serão creditadas na conta bancária da Frota, que distribuirá as taxas conforme acordado com o estafeta da Frota. A Bolt não tem nenhuma informação ou decisão em relação aos



Bolt Food Platform at any given time, and the Fleet and/or the Fleet's Courier shall not be entitled to compensation of any kind.

- 4.8** The Fleet undertakes to fully adhere to all applicable laws and regulations, including but not limited to any applicable regulations/laws relating to the Fleet's Couriers' health and safety; ensuring that the Fleet's Couriers are adequately insured during provision of the delivery service rendered under the Delivery Agreement (including in respect of any hardware and/or equipment necessary for providing the delivery services); ensuring full compliance with all applicable employment related laws and regulations, where applicable, regarding parental rights, workplace safety, working time, minimum wage or others; and any tax laws. The Fleet shall ensure that the Fleet's Couriers shall have sufficient training and maintain all licenses, permits, registrations and approvals required for the lawful provision of service(s) pursuant to Delivery Agreements under the applicable law.
- 4.9** All content uploaded to the Bolt Food Platform is subject to the sole responsibility of the Delivery Partner, and Bolt is under no obligation to actively monitor or review such content under Regulation (EU) 2022/2065 of the European Parliament and of the Council of 19 October 2022 on a Single Market For Digital Services and amending Directive 2000/31/EC (Digital Services Act). Nevertheless, Bolt is entitled to remove any allegedly illegal content after the receipt of a notice and/or order regarding the existence of such content on the Bolt Food Platform. Furthermore, Bolt is entitled to remove such content if detected through Bolt's own content moderation. Should the Delivery Partner disagree with Bolt's decision on removal of the content, the Delivery

pagamentos feitos pela Frota ao Estafeta da Frota.

- 4.7.** A Bolt tem o direito de alterar, modificar ou descontinuar temporária ou permanentemente a prestação do serviço da sociedade da informação por meio da Plataforma "Bolt Food" a qualquer momento e a Frota e/ou o estafeta da Frota não terão direito a qualquer tipo de compensação.
- 4.8.** A Frota compromete-se a aderir integralmente a todas as leis e regulamentos aplicáveis, incluindo mas não se limitando a quaisquer regulamentos/leis aplicáveis relativos à saúde e segurança dos estafetas da Frota; assegurando que os estafetas da Frota estejam adequadamente segurados durante a prestação do serviço de entrega prestado ao abrigo do Contrato de Entrega (incluindo em relação a qualquer hardware e/ou equipamento necessário para a prestação dos serviços de entrega); assegurando o cumprimento integral de todas as leis e regulamentos aplicáveis relacionados com o emprego, quando aplicável, no que diz respeito aos direitos parentais, segurança no local de trabalho, tempo de trabalho, salário mínimo ou outros; e quaisquer leis fiscais. A Frota deverá assegurar que os estafetas da Frota terão formação suficiente e manterão todas as licenças, autorizações, registos e aprovações necessárias para a prestação legal do(s) serviço(s) nos termos dos Acordos de Entrega nos termos da lei aplicável.
- 4.9.** Todo o conteúdo carregado na Plataforma Bolt Food é da exclusiva responsabilidade do Parceiro de Entrega, e a Bolt não tem obrigação de monitorizar ou rever ativamente esse conteúdo ao abrigo do Regulamento (UE) 2022/2065 do Parlamento Europeu e do Conselho,



Partner is solely responsible for proving that the content is not illegal or incompatible with these General Terms within Bolt's internal complaint-handling procedure in section 14.2.

4.10 If any of the information the Delivery Partner provides to Bolt is deemed to be illegal content under applicable laws or otherwise contravenes these General Terms, Bolt reserves the right to:

- 4.10.1 remove, disable access or demote such content;
- 4.10.2 suspend, terminate or restrict any monetary payment due from Bolt to the Delivery Partner;
- 4.10.3 temporarily suspend the Delivery Partner from using the Bolt Food Platform or terminate these General Terms.

4.11 Bolt is entitled to suspend, for a reasonable period of time and after having issued a prior warning, the processing of notices and complaints submitted through the internal complaint-handling system by the Delivery Partners that frequently submit notices or complaints which are manifestly unfounded. While assessing the circumstances for the suspension, Bolt considers the following:

- 4.11.1 the absolute numbers of items of manifestly illegal content or manifestly unfounded notices or complaints, submitted within a month; and
- 4.11.2 the relative proportion of notices and complaints in relation to the total number of items of information provided or notices submitted within a month; and
- 4.11.3 the gravity of the misuse of the notice action mechanisms; and

de 19 de outubro de 2022, relativo a um mercado único de serviços digitais e que altera a Diretiva 2000/31/CE (Lei dos Serviços Digitais). No entanto, a Bolt tem o direito de remover qualquer conteúdo alegadamente ilegal após a receção de um aviso e/ou ordem relativa à existência de tal conteúdo na plataforma Bolt Food. Além disso, a Bolt tem o direito de remover esse conteúdo se for detetado através da moderação de conteúdo da própria Bolt. Se o Parceiro de Entrega não concordar com a decisão da Bolt sobre a remoção do conteúdo, o Parceiro de Entrega é o único responsável por provar que o conteúdo não é ilegal ou incompatível com estes Termos Gerais no âmbito do procedimento interno de tratamento de reclamações da Bolt na secção 14.2.

4.10. Se alguma das informações que o Parceiro de Entrega fornece à Bolt for considerada conteúdo ilegal de acordo com as leis aplicáveis ou de outra forma violar estes Termos Gerais, a Bolt reserva-se o direito de:

- 4.10.1. remover, desativar o acesso ou despromover esse conteúdo;
- 4.10.2. suspender, terminar ou restringir qualquer pagamento monetário devido pela Bolt ao Parceiro de Entrega;
- 4.10.3. suspender temporariamente o Parceiro de Entrega da utilização da Plataforma Bolt Food ou rescindir estas Condições Gerais.

4.11. A Bolt tem o direito de suspender, por um período de tempo razoável e após ter emitido um aviso prévio, o processamento de avisos e



4.11.4 (if applicable) the intention of the complainant for submitting manifestly unfounded complaints.

4.12 Bolt is entitled to suspend, for a reasonable period of time and after having issued a prior warning, the provision of information society services to the Delivery Partners that frequently provide manifestly illegal information on the Bolt Food Platform, including false or illegal information upon the onboarding of the Delivery Partner and its authorized persons. While assessing the circumstances for suspension, Bolt considers the following:

4.12.1 the gravity of the false information provided; and

4.12.2 the nature of the illegal content; and

4.12.3 (if applicable) the intention of the Delivery Partner while providing such information.

5. PICKUP OF ORDER

5.1 The Fleet's Courier has to pick up the accepted Order at the time and location indicated on the Bolt Food Platform. An accepted Order may be withdrawn before the Order has been picked up by the Fleet Courier..

5.2 In case the Goods contain food, the Fleet's Courier has to place the food, which is previously packaged by the Partner, into a thermo-bag without adding or removing any packaging, in order to guarantee that the Goods are delivered in a safe condition, as to ensure health and food safety.

6. DELIVERY OF ORDER

reclamações apresentadas através do sistema interno de tratamento de reclamações pelos Parceiros de Entrega que frequentemente apresentam avisos ou reclamações que são manifestamente infundados. Ao avaliar as circunstâncias da suspensão, a Bolt considera o seguinte:

4.11.1. o número absoluto de elementos de conteúdo manifestamente ilegal ou de avisos ou queixas manifestamente infundados, apresentados no prazo de um mês; e

4.11.2. a proporção relativa de notificações e queixas em relação ao número total de elementos de informação fornecidos ou de notificações apresentadas num mês; e

4.11.3. a gravidade da utilização abusiva dos mecanismos de ação de aviso; e

4.11.4. (se aplicável) a intenção do queixoso de apresentar queixas manifestamente infundadas.

4.12. A Bolt tem o direito de suspender, durante um período de tempo razoável e após ter emitido um aviso prévio, a prestação de serviços da sociedade da informação aos Parceiros de Entrega que forneçam frequentemente informações manifestamente ilegais na Plataforma Bolt Food, incluindo informações falsas ou ilegais aquando da integração do Parceiro de Entrega e das suas pessoas autorizadas. Ao avaliar as circunstâncias para a suspensão, a Bolt considera o seguinte:



- 6.1** The Fleet's Courier may choose the route of delivery at its own discretion, provided that the Order is delivered to the address indicated on the Bolt Food Platform as soon as reasonably possible, taking into account the traffic and weather conditions. The Bolt Food Platform calculates a suggested route and an estimated delivery time for the delivery of the Order, which are not binding to the Fleet's Courier. The Fleet's Couriers are free to choose the GPS system (whether the GPS shown on the Bolt Food Platform or any other GPS) or not to use any GPS system at all at its own discretion.
- 6.2** The packaging of the Partner may not be opened during the delivery process and the Goods shall be delivered as prepared by the Partner.
- 6.3** The Order shall be handed over to the Client at the Drop-Off Location indicated on the Bolt Food Platform. The Fleet's Courier can contact the Client throughout the delivery by calling the Client or by using the chat function on the Bolt Food Platform.
- 6.4** In case the Order contains alcohol, tobacco, energy drinks or any other products requiring age verification under the applicable law, the Fleet's Courier must verify that the Client is old enough to legally purchase the products by checking a valid photo identification of the Client before handing over the products (if applicable). In case the Client is not old enough or does not present a valid photo identification, the Fleet's Courier may not hand over the products.
- 6.5** In case the delivery of alcohol is restricted during a particular time slot, it is the Fleet Courier's responsibility to hand over the alcohol to the Client only during the times allowed under applicable laws.

4.12.1. a gravidade das informações falsas prestadas; e

4.12.2. a natureza do conteúdo ilegal; e

4.13. (se aplicável) a intenção do parceiro de entrega ao fornecer essas informações.

5. LEVANTAMENTO DO PEDIDO

5.1. O estafeta da Frota deve levantar o pedido aceite no horário e local indicados na Plataforma "Bolt Food". Um pedido pode ser cancelado antes que este tenha sido recolhido pelo estafeta da frota.

5.2. Caso a encomenda contenha alimentos, o estafeta da Frota deve colocar o alimento, previamente embalado pelo Parceiro, numa bolsa térmica sem adicionar ou retirar qualquer embalagem, de forma a garantir que as Mercadorias são entregues em condições de segurança, para assegurar a saúde e segurança alimentar.

6. ENTREGA DO PEDIDO

6.1. O estafeta da Frota poderá escolher a rota de entrega a seu critério, desde que o Pedido seja entregue no endereço indicado na Plataforma "Bolt Food" o mais rápido possível, levando em consideração o trânsito e as condições climáticas. A Plataforma "Bolt Food" calcula uma rota sugerida e um tempo estimado de entrega para a entrega do Pedido, que não vinculam o estafeta da Frota. Os estafetas da Frota são livres de escolher o sistema GPS (seja o GPS mostrado na plataforma Bolt Food ou qualquer outro GPS) ou não utilizar qualquer sistema GPS à sua própria descrição.

6.2. A embalagem do Parceiro não pode ser aberta durante o processo de entrega e as Mercadorias devem ser entregues conforme preparadas pelo Parceiro.

6.3. O pedido deve ser entregue ao Cliente no



7. FEES

- 7.1** For each delivery the Fleet will receive the Actual Delivery Cost, which is calculated by the Bolt Food Platform.
- 7.2** Fleet acts as a contractor for the Client and as part of the Actual Delivery Cost the Fleet shall be entitled to a Fleet Fee payable by the Client for the delivery service rendered under the Delivery Agreement. The Fleet Fee is calculated by the Bolt Food Platform for each delivery.
- 7.3** If an Order is subject to Minimum Order Value, the Client will reimburse to the Fleet the Small Order Fee.
- 7.4** Bolt will procure that the difference between the Actual Delivery Cost and the aggregate amount of the Fleet Fee and (where applicable) the Small Order Fee will be compensated to the Fleet in the form of Marketplace Fees either by (i) paying the Marketplace Fees to the Fleet or (ii) collecting the Marketplace Fees from Partners on behalf of the Fleets and forwarding the Marketplace Fees to Fleets.
- 7.5** If the Fleet Fee together with the Small Order Fee (where applicable) exceeds the Actual Delivery Cost, then Bolt is entitled to charge and deduct Agency Fee from the Fleet in the amount by which the sum of the Fleet Fee and (where applicable) the Small Order Fee exceeds the Actual Delivery Cost.
- 7.6** The Fleet and/or the Fleet's Courier may set a minimum price per kilometre below which the Fleet and/or the Fleet's Courier does not wish to receive Requests. The Fleet and/or the Fleet's Courier may change the minimum price at any time.

local de entrega indicado na Plataforma "Bolt Food". O estafeta da Frota pode contactar o Cliente ao longo da entrega ligando para o Cliente ou utilizando a função de chat na Plataforma "Bolt Food").

- 6.4.** Caso o pedido contenha álcool, tabaco, bebidas energéticas ou quaisquer outros produtos que exijam verificação de idade nos termos da lei aplicável, o estafeta da Frota deve verificar se o Cliente tem idade mínima legalmente exigida para comprar legalmente os produtos, solicitando uma identificação com foto válida do Cliente antes de entregar os produtos (se aplicável). Caso o Cliente não tenha a idade mínima exigida ou não apresente um documento de identidade válido com foto, o Estafeta da Frota não pode entregar os produtos.

- 6.5.** No caso de a entrega de bebidas alcoólicas ser restringida durante um determinado período de tempo, é da responsabilidade Do Estafeta da Frota entregar as bebidas alcoólicas ao Cliente apenas durante os períodos permitidos pela legislação aplicável.

7. TAXAS

- 7.1.** Para cada entrega, a Frota receberá o Custo Real de Entrega, que é calculado pela Plataforma "Bolt Food".
- 7.2.** A Frota atua como um prestador de serviços para o Cliente e, como parte do Custo de Entrega Real, a Frota terá direito a uma Taxa de Entrega, a pagar pelo Cliente, pelo serviço de entrega prestado nos termos do Contrato de Entrega. A taxa de entrega é calculada pela Plataforma "Bolt Food" para cada entrega.
- 7.3.** Se um pedido estiver abaixo do valor mínimo do pedido (tal como definido supra), o Cliente reembolsará a Frota, com pagamento da Taxa para Pedidos de



8. PAYMENTS AND INVOICING

- 8.1** Bolt, acting as an agent of the Fleet, shall prepare and issue to the Client the invoice(s) for the Fleet Fee and (where applicable) for the Small Order Fee on behalf of the Fleet and accept the Client's payment for the invoice(s) on behalf of the Fleet. The payment obligation of the Client arising from the Delivery Agreement is deemed to be fulfilled when the payment is credited onto the bank account of Bolt.
- 8.2** It is the responsibility of the Fleet to ensure Bolt has up-to-date billing information, such as the Fleet's VAT number, identification and address. In the event of any changes about those details, the Fleet undertakes to communicate these to Bolt within 48 hours. In the absence of such communication, the changes may not be taken into account. For the sake of clarity, Bolt cannot be held liable for any consequences deriving from the issuance of invoices based on information provided by the Fleet. In addition, it is presumed the Fleet accepts the content of such invoices issued by Bolt if there's no express contestation within 3 working days from the time the invoice is made available. The issuance of invoices in the name and on behalf of the Fleet in no way releases the Fleet from its invoicing obligations and their VAT consequences or any legal, tax and regulatory obligations in force in Portugal. The Fleet remains solely legally liable for the VAT invoiced under the services provided.
- 8.3** Bolt undertakes to forward all Fleet Fee and (where applicable) the Small Order Fee payments from the Client to the Fleet's bank account that was provided to Bolt by Fleet. No payments shall be made if the amount payable to Fleets for the reference period falls below the minimum

Pequeno Valor.

- 7.4.** A Bolt providenciará no sentido de que a diferença entre o Custo Real de Entrega e o valor agregado da Taxa de Entrega e (quando aplicável) a Taxa para Pedidos de Pequeno Valor seja paga à Frota na forma de Taxas de Mercado (i) pagando as Taxas de Mercado à Frota ou (ii) recolhendo as Taxas de Mercado dos Parceiros em nome das Frotas, transferindo-as para estes.
- 7.5.** Se a Taxa de Entrega, somada com a Taxa para Pedidos de Pequeno Valor (quando aplicável), exceder o custo real de entrega, a Bolt tem o direito de cobrar ou deduzir uma taxa de agência à Frota no valor da diferença entre o custo real de entrega e a soma da Taxa de entrega e (quando aplicável) a Taxa para Pedidos de Pequeno Valor.
- 7.6.** A Frota e/ou o estafeta da Frota podem estabelecer um preço mínimo por quilómetro abaixo do qual a Frota e/ou o estafeta da Frota não desejam receber Pedidos. A Frota e/ou o estafeta da Frota pode alterar o preço mínimo em qualquer altura.

8. PAGAMENTOS E FATURAÇÃO

- 8.1.** A Bolt, agindo como um agente da Frota, deve preparar e emitir para o Cliente a (s) fatura (s) para a Taxa de Entrega e (quando aplicável) para a Taxa de Pedido de Pequeno Valor em nome da Frota e aceitar o pagamento do Cliente pela fatura (s) em nome da Frota. A obrigação de pagamento do Cliente decorrente do Contrato de Entrega é considerada cumprida quando o pagamento é creditado na conta bancária da Bolt.
- 8.2.** É responsabilidade da Frota garantir que a Bolt tem informações de faturação atualizadas, como o número de identificação fiscal da Frota, identificação



payment threshold established by Bolt. In the event that the Fleet has to pay Agency Fee to Bolt under Section 7.4 of these General Terms, Bolt shall prepare and issue a VAT invoice to the Fleet for the Agency Fee (if necessary) and deduct the Agency Fee from the payment made to the Fleet.

- 8.4** Invoicing and payments between Bolt and the Fleet will be made after each reference period. The reference period shall be one week.

9. SUSPENSION OF USE AND TERMINATION

- 9.1** If the Fleet has breaches any of the obligations set out in these General Terms, any applicable laws or regulations, commits any act against the safety and security of the Clients, disparages Bolt, or causes harm to Bolt's brand, reputation or business as determined by Bolt in its own sole discretion, or Bolt has reasonable belief of fraudulent acts by the Fleet when using the Bolt Food Platform, Bolt has the right to temporarily suspend the Fleet from using the Bolt Food Platform or terminate these General Terms, without any obligation to compensate the Fleet. In the aforementioned cases Bolt may, in its own discretion, prohibit the Fleet from registering a new Fleet account.

- 9.2** The Fleet has the ordinary right to terminate these General Terms by giving notice at least 15 days in advance. Bolt has the right to terminate these General Terms by giving notice at least 30 days in advance.

10. LICENCING, INTELLECTUAL PROPERTY RIGHTS AND DATA PROCESSING

- 10.1** Bolt grants a revocable, non-exclusive, non-transferable, non-sublicensable

e endereço. Em caso de alteração desses dados, a Frota compromete-se a comunicá-los à Bolt dentro de 48 horas. Na ausência de tal comunicação, as alterações não podem ser consideradas. Por uma questão de clareza, a Bolt não pode ser responsabilizada por quaisquer consequências decorrentes da emissão de faturas com base em informações fornecidas pela Frota. Além disso, presume-se que a Frota aceite o conteúdo dessas faturas emitidas pela Bolt se não houver objeção expressa dentro de 3 dias úteis a partir do momento em que a fatura é disponibilizada. A emissão de faturas em nome e por conta da Frota de forma alguma isenta a Frota das suas obrigações de faturação e das respectivas consequências do IVA ou quaisquer obrigações legais, fiscais e regulatórias em vigor em Portugal. A Frota é a única responsável pelo IVA faturado em relação aos serviços prestados.

- 8.3.** A Bolt compromete-se a encaminhar todas as Taxas de Entrega, e (quando aplicável) os pagamentos da Taxa de Pedido de Pequeno Valor, do Cliente para a conta bancária da Frota que foi fornecida à Bolt pela Frota. Nenhum pagamento será feito se o valor a pagar às Frotas no período de referência ficar abaixo do limite mínimo de pagamento estabelecido pela Bolt. Caso a Frota tenha que pagar uma Taxa de Agência à Bolt de acordo com a Seção 7.4 destas Condições Gerais, a Bolt deverá preparar e emitir uma fatura à Frota pela Taxa de Agência (se necessário) e deduzir a Taxa de Agência do pagamento feito à Frota.

- 8.4.** A faturação e os pagamentos entre a Bolt e a Frota serão feitos após cada período de referência. O período de referência será de uma semana.

9. SUSPENSÃO DE USO E RESCISÃO

- 9.1.** Se a Frota violar qualquer uma das



license to the Fleet for using the Bolt Food Platform for the purpose of providing the delivery service.

10.2 All intellectual property rights regarding the software, documentation or information used or developed by or on behalf of Bolt during the provision of the information technology services under these General Terms (including, but not limited to the Bolt Food Platform and Confidential Information), as well as all data and statistics about the deliveries made through the Bolt Food Platform belong to Bolt. The Fleet shall not copy, modify, adapt, reverse-engineer, distribute, decompile or otherwise discover the source code of the Bolt Food Platform or any other software used by Bolt. Bolt shall maintain the data and statistics about the Deliveries for each reference period for a period of one year after the end of said reference period.

10.3 The Fleet will not use the Bolt Food Platform for unauthorised or unlawful purposes or impair or seek to impair the proper operation of the Bolt Food Platform.

10.4 The Fleet will process the data of the Clients in accordance with Schedule 1 of these General Terms (Data Processing Agreement). The terms and conditions for processing the personal data of the Fleet's Couriers, who are natural persons, is established in the Privacy Policy.

11. CONFIDENTIALITY

11.1 During the term of the agency relations and for a period of five years following the expiry or termination of these General Terms, Bolt and the Fleet shall not disclose and shall maintain the confidentiality of all Confidential Information of the other party.

obrigações estabelecidas nestas Condições Gerais, quaisquer leis ou regulamentos aplicáveis, comete qualquer ato contra a segurança e proteção dos Clientes, desacreditar Bolt, ou causar danos à marca, reputação ou negócios da Bolt, conforme determinado pela Bolt a seu critério exclusivo, ou a Bolt tem a convicção razoável de atos fraudulentos por parte da Frota ao utilizar a Plataforma "Bolt Food", a Bolt tem o direito de suspender temporariamente a Frota de utilizar a Plataforma "Bolt Food" ou rescindir as presentes Condições Gerais, sem qualquer obrigação de compensação à Frota. Nos casos acima mencionados, a Bolt pode, a seu critério, proibir a Frota de registrar uma nova conta de Frota.

9.2. A Frota tem o direito de rescindir estas Condições Gerais mediante notificação com pelo menos 15 dias de antecedência. A Bolt tem o direito de rescindir as presentes Condições Gerais mediante notificação com pelo menos 30 dias de antecedência.

10. LICENCIAMENTO, DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL E TRATAMENTO DE DADOS

10.1. A Bolt concede uma licença revogável, não exclusiva, intransferível e não sublicenciável à Frota para usar a Plataforma "Bolt Food" com a finalidade de fornecer o serviço de entrega.

10.2. Todos os direitos de propriedade intelectual relativos ao software, documentação ou informação usada ou desenvolvida por ou em nome da Bolt durante o fornecimento dos serviços de tecnologia da informação sob estas Condições Gerais (incluindo, mas não se limitando à Plataforma "Bolt Food" e Informações Confidenciais), bem como todos os dados e estatísticas sobre as entregas feitas por meio da Plataforma "Bolt Food" pertencem à Bolt. A Frota não



11.2 Confidential Information of the other party may be disclosed to third parties only subject to a prior written notice of the other party. Notwithstanding the above, Confidential Information may be disclosed to the party's attorneys, auditors, accountants, consultants and subcontractors, provided that such persons perform their obligations in connection with the Agreement and are subject to a confidentiality clause.

12. ANTI-MONEY LAUNDERING RULES

12.1 The Fleet has to be in compliance with the requirements of any applicable anti money laundering laws and regulations and may not use the Bolt Food Platform for money laundering purposes. The Fleet warrants that the Fleet and the Fleet Couriers are not subject to any international sanctions, anti-terrorism or similar laws, decrees, ordinances, orders, demands, requests, rules or requirements.

12.2 Bolt has the right to conduct reviews of the Partner's compliance with anti-money laundering rules and/or suspend the Partner from using the Bolt Food Platform without prior notice, for the purpose of detecting fraud or any other violation thereof.

12.3 The Fleet has to notify Bolt immediately of any circumstances that may refer to a violation of this Section 12.

13. LIABILITY

13.1 The Fleet is solely liable for the performance of the Delivery Agreement and for any claims presented under the Delivery Agreement. Bolt is not liable for any failure or non-conformity of performing the Delivery Agreement and assumes no liability for any traffic violations or accidents sustained during

deve copiar, modificar, adaptar, fazer engenharia reversa, distribuir, descompilar ou de outra forma descobrir o código-fonte da Plataforma "Bolt Food" ou qualquer outro software usado pela Bolt. A Bolt deve manter os dados e estatísticas sobre as Entregas para cada período de referência por um período de um ano após o final do referido período de referência.

10.3. A Frota não usará a Plataforma "Bolt Food" para fins não autorizados ou ilegais, nem prejudicará ou tentará prejudicar o funcionamento adequado da Plataforma "Bolt Food".

10.4. A Frota tratará os dados pessoais dos Clientes de acordo com o Anexo 1 destas Condições Gerais (Contrato de Tratamento de Dados). Os termos e condições para o tratamento dos dados pessoais dos estafetas da Frota, que são pessoas singulares, estão estabelecidos na Política de Privacidade.

11. CONFIDENCIALIDADE

11.1. Durante a vigência das relações de intermediação e por um período de cinco anos após o término ou rescisão destas Condições Gerais, a Bolt e a Frota não divulgarão e manterão a confidencialidade de todas as Informações Confidenciais da outra parte.

11.2. As informações confidenciais da outra parte podem ser divulgadas a terceiros apenas mediante notificação prévia por escrito da outra parte. Não obstante o acima exposto, as Informações Confidenciais podem ser divulgadas aos advogados, auditores, contabilistas, consultores e subcontratados da parte, desde que essas pessoas cumpram as suas obrigações em relação ao Acordo e estejam sujeitas a uma cláusula de confidencialidade.

12. REGRAS CONTRA O



the performance of the Delivery Agreement.

- 13.2** The Fleet shall conform and where relevant, shall ensure that the Fleet's Couriers conform to the requirements of these General Terms and agree to act in accordance with the conditions and obligations thereof and any further agreements with Bolt. The Fleet shall remain liable for any infringement deriving from the conduct of the Fleet or any Fleet's Couriers.
- 13.3** Bolt is liable for damages or loss of profit that the Fleet may bear only in cases of intentional or grossly negligent breaches of these General Terms by Bolt.
- 13.4** The Fleet shall indemnify, defend and hold Bolt harmless from and against any and all claims, suits, actions or administrative proceedings, demands, losses, damages, costs, and expenses of whatsoever nature, including attorney's fees and expenses in respect of or resulting from the provision of the delivery services by the Fleet under these General Terms.
- 13.5** The Fleet undertakes to comply with all tax obligations relating to the performance of the Fleet's obligations under this General Terms and/or the provision of Delivery Services through Bolt Food Platform. The Fleet assumes full responsibility and agree to indemnify Bolt and/or its affiliates for all tax expenses, duties, taxes, claims and penalties it incurs arising from the Fleet's failure to comply with the Fleet's obligations, including, but not limited to, failure to pay income tax, social security contributions, national insurance or any payroll tax, where applicable, and any other liability, deduction, contribution, assessment or claim arising out of or made in connection with the performance of the Delivery Services and/or the use of

BRANQUEAMENTO DE CAPITALS

- 12.1.** A Frota deve cumprir todos os requisitos de quaisquer leis e regulamentos aplicáveis de combate ao branqueamento de capitais e não pode usar a Plataforma "Bolt Food" para fins de branqueamento de capitais. A Frota garante a Frota e os estafetas da Frota não estão sujeitos/as a quaisquer sanções internacionais, antiterrorismo ou leis similares, decretos, portarias, ordens, demandas, solicitações, regras ou requisitos semelhantes.
- 12.2.** A Bolt tem o direito de supervisionar testes de conformidade do Parceiro com as regras de combate ao branqueamento de capitais e / ou suspender o Parceiro de usar a Plataforma "Bolt Food" sem aviso prévio, com a finalidade de detetar fraudes ou qualquer outra violação.
- 12.3.** A Frota deve notificar a Bolt imediatamente sobre quaisquer circunstâncias que possam estar relacionadas com a uma violação desta Seção 12.

13. RESPONSABILIDADE

- 13.1.** A Frota é exclusivamente responsável pela execução do Contrato de Entrega e por quaisquer reclamações apresentadas no âmbito do Contrato de Entrega. A Bolt não se responsabiliza por qualquer falha ou não conformidade na execução do Contrato de Entrega e não assume responsabilidade por quaisquer violações das regras de trânsito ou acidentes ocorridos durante a execução do Contrato de Entrega.
- 13.2.** A Frota deverá estar em conformidade e, se for o caso, garantir que os estafetas da Frota estejam em conformidade com os requisitos destas Condições Gerais e concordar em agir de acordo com as condições e obrigações dos mesmos e quaisquer outros acordos com a Bolt. A



the Bolt Food Platform by the Fleet. The Fleet further agrees to indemnify Bolt for all reasonable costs, expenses and any penalty, fine or interest incurred or payable by Bolt in connection with or as a result of such liability, deduction, contribution, assessment or claim.

- 13.6** The Fleet assumes full responsibility and shall indemnify Bolt for and in relation to any liability arising out of any employment related claim or any claim based on employee status (including reasonable costs and expenses) brought by any Fleet's Courier against Bolt arising out of or in connection with the provision of the Delivery Services and/or the use of the Bolt Food Platform by the Fleet's Courier.
- 13.7** If the Client files a claim due to the breach of the Delivery Agreement, the Fleet shall release Bolt from all liability regarding the claim.

14. MISCELLANEOUS

- 14.1** Additional requirements and safeguards provided in Regulation (EU) 2019/1150 (Regulation) shall apply where the termination of these General Terms or blocking of the access to the Bolt Food Platform affects the rights of the Fleet using the Bolt Food Platform for the provision of delivery services in the member state of the European Union or European Economic Area (Member State).
- 14.2** The Fleet referred to in Section 14.1 (Business User Operating in the Member State) has the right to challenge the termination of the General Terms, blocking, and other alleged non-compliance of Bolt with the Regulation, in accordance with the Internal Complaint-Handling System Rules for Business Users of Bolt available on <https://bolt.eu/en/legal/>.

Frota será solidariamente responsável por qualquer infração decorrente da conduta da Frota ou de qualquer estafeta da Frota.

- 13.3.** A Bolt é responsável por danos ou lucros cessantes em que a Frota possa incorrer apenas em casos de violação intencional ou grosseiramente negligente destas Condições Gerais pela Bolt.

- 13.4.** A Frota deverá indemnizar, defender e isentar a Bolt de qualquer reclamação, processo, ação ou processo administrativo, demandas, perdas, danos, custas e despesas de qualquer natureza, incluindo honorários de advogado e despesas relacionadas ou resultantes da prestação de serviços de entrega pela Frota sob estas Condições Gerais.

- 13.5.** A Frota compromete-se a cumprir todas as obrigações fiscais relacionadas com o cumprimento das obrigações da Frota ao abrigo das presentes Condições Gerais e/ou a prestação de Serviços de Entrega através da Plataforma "Bolt Food". A Frota assume total responsabilidade e concorda em indemnizar a Bolt e/ou as suas filiais por todas as despesas fiscais, direitos, impostos, reclamações e penalidades em que incorra devido ao não cumprimento das obrigações da Frota, incluindo, mas não se limitando a, não pagamento do imposto sobre o rendimento, contribuições para a segurança social, seguro nacional ou qualquer imposto sobre a folha de pagamentos, quando aplicável, e qualquer outra responsabilidade, dedução, contribuição, avaliação ou reclamação decorrente ou feita em relação ao desempenho dos Serviços de Entrega e/ou à utilização da Plataforma "Bolt Food" pela Frota. A Frota concorda ainda em indemnizar Bolt por todos os custos razoáveis, despesas e qualquer penalidade, multa ou juros incorridos ou a pagar por Bolt em relação a ou como resultado de tal responsabilidade,



- 14.3** Where versions of the General Terms exist in any other language, the English version shall prevail.
- 14.4** Bolt reserves the right to update the General Terms anytime, by notifying the Fleet either through the Bolt Food Platform or the e-mail address provided to Bolt at least 15 days in advance.
- 14.5** The Fleet may not assign any of the rights or obligations under these General Terms either in whole or in part.
- 14.6** The General Terms and any rights or claims arising out of or in connection with the Delivery Agreement shall be governed by the substantive law of Portugal. If the respective dispute resulting from these General Terms, or the Delivery Agreement could not be settled by negotiations, then the dispute will be finally solved in Lisbon court, Portugal.

dedução, contribuição, avaliação ou reclamação.

- 13.6.** A Frota assume total responsabilidade e deverá indemnizar a Bolt por e em relação a qualquer responsabilidade resultante de qualquer reclamação relacionada com o emprego ou qualquer reclamação baseada no estatuto de funcionário (incluindo custos e despesas razoáveis) apresentada por qualquer estafeta da Frota contra a Bolt resultante de ou em ligação com a prestação dos Serviços de Entrega e/ou a utilização da Plataforma "Bolt Food" pelo estafeta da Frota.

- 13.7.** Se o Cliente apresentar uma reclamação devido à violação do Contrato de Entrega, a Frota isentará a Bolt de toda a responsabilidade em relação à reclamação.

14. DIVERSOS

- 14.1.** Os requisitos e salvaguardas adicionais previstos no Regulamento (UE) 2019/1150 (Regulamento) aplicam-se quando a cessação das presentes Condições Gerais ou o bloqueio do acesso à Plataforma "Bolt Food" afetar os direitos da Frota que se encontra a utilizar a Plataforma "Bolt Food" para a prestação de serviços de entrega no estado-membro da União Europeia ou no Espaço Económico Europeu (Estado Membro).
- 14.2.** A Frota referida na Seção 14.1 (Utilizador empresarial a operar num Estado membro) tem o direito de contestar a rescisão das Condições Gerais, bloqueio e outras alegadas não conformidades da Bolt com o Regulamento, de acordo com as regras do sistema de Tratamento Interno de Reclamações para utilizadores comerciais da "Bolt", disponíveis em <https://bolt.eu/en/legal/>.
- 14.3.** Quando existirem versões das Condições Gerais em qualquer outro idioma, a versão



em inglês prevalecerá.

- 14.4.** A Bolt reserva-se o direito de atualizar as Condições Gerais a qualquer momento, notificando a Frota através da Plataforma “Bolt Food” ou do endereço de e-mail fornecido à Bolt com pelo menos 15 dias de antecedência.
- 14.5.** A Frota não pode ceder nenhum dos direitos ou obrigações ao abrigo destas Condições Gerais, no todo ou em parte.
- 14.6.** As Condições Gerais e quaisquer direitos ou reclamações decorrentes ou relacionadas com o Contrato de Entrega serão regidos pela lei substantiva de Portugal. Se o respetivo litígio resultante das presentes Condições Gerais ou do Contrato de Entrega não puder ser resolvido extrajudicialmente, através de negociações, o litígio será definitivamente resolvido no Tribunal de Lisboa, Portugal.



SCHEDULE 1 DATA PROCESSING AGREEMENT

This Data Processing Agreement is an integral part of the General Terms pertaining thereto and shall apply to all relations that are formed between Bolt and the Fleet in the course of using the Bolt Food Platform and relate to processing of the personal data.

PART 1

Background information:

- A.** In the course of performance of the Delivery Agreement and use of the Bolt Food Platform, Bolt and the Fleet share personal data with each other as separate data controllers.
- B.** In case of a conflict between the Delivery Agreement and the Data Processing Agreement with regard to the processing of personal data, the Data Processing Agreement shall prevail.

1. GENERAL PROVISIONS AND DEFINITIONS

- 1.1** The terms used in this Data Processing Agreement are used in the meaning given to them in the General Terms pertaining thereto or in the meaning given to them in Article 4 of the General Data Protection Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and of the Council (hereinafter the **GDPR**). The term "**data subject**" shall mean the identified or identifiable natural person who uses Bolt Food Platform and to whom the personal data shared relates.
- 1.2** In the meaning of GDPR, Bolt and the Fleet shall both be data controllers with regard to the personal data processing conducted by each in the respective scope.

2. GENERAL OBLIGATIONS OF FLEET

- 2.1** The Fleet shall process personal data only in accordance with the applicable law, the

ANEXO 1 CONTRATO DE TRATAMENTO DE DADOS

Este Contrato de Tratamento de Dados é parte integrante das Condições Gerais correspondentes e aplica-se a todas as relações estabelecidas entre a Bolt e a Frota durante o uso da Plataforma "Bolt Food", relacionadas com o tratamento dos dados pessoais.

PARTE 1

Informação geral:

- A.** No decorrer da execução do Contrato de Entrega, a Bolt e a Frota partilham dados pessoais entre si como responsáveis por dados pessoais autónomos.
- B.** Em caso de conflito entre o Contrato de Entrega e o Contrato de Tratamento de Dados no que diz respeito ao Tratamento de dados pessoais, o Contrato de Tratamento de Dados prevalecerá.

1. DISPOSIÇÕES GERAIS E DEFINIÇÕES

- 1.1.** Os termos usados neste Contrato de Tratamento de Dados são usados no significado que lhes é dado nas Condições Gerais correspondentes ou no significado que lhes é dado no Artigo 4 do Regulamento Geral de Proteção de Dados (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho (doravante o **RGPD**). O termo "**titular dos dados**" significa a pessoa física identificada ou identificável que usa a Plataforma "Bolt Food" e a quem os dados pessoais partilhados se referem.
- 1.2.** No significado do RGPD, a Bolt e a Frota serão ambos responsáveis pelo tratamento de dados no que diz respeito ao Tratamento de dados pessoais realizado por cada



General Terms and the terms and conditions of this Data Processing Agreement.

- 2.2 The Fleet shall not process personal data outside the European Economic Area.
- 2.3 The Fleet agrees to process personal data received from Bolt only in accordance with the data processing principles described in Part 2 herein and only for the purposes described in Part 3 herein, unless the data subject has separately authorized the Fleet for further processing. For the avoidance of doubt, the Fleet may not use the data subject's personal data for marketing purposes, unless the data subject has expressly stated otherwise.
- 2.4 The Fleet shall ensure the full confidentiality of the personal data received from Bolt. The Fleet shall ensure that access to the personal data received from Bolt shall be given to only those representatives and Fleet Couriers who require it strictly in relation to the performance of their duties and that all such representatives are subject to a confidentiality obligation.
- 2.5 The Fleet shall ensure the security of personal data for the purposes of protecting personal data from accidental or unauthorised processing, disclosure or destruction. The Fleet shall inter alia procure that no physical or other copies are made of the data provided to the Fleet through the Bolt Food Platform.
- 2.6 Upon the termination of the Agreement, the Fleet shall delete or destroy all personal data received from Bolt, incl. all (backup) copies of the personal data in the possession of the Fleet that is received from Bolt, unless otherwise required under applicable laws or data subject has authorized the Fleet to further processing and retention of personal data.

um no respetivo escopo.

2. OBRIGAÇÕES GERAIS DA FROTA

- 2.1. A Frota deve processar dados pessoais apenas de acordo com a lei aplicável, as Condições Gerais e os termos e condições deste Contrato de Tratamento de Dados.
- 2.2. A Frota não deve processar dados pessoais fora do Espaço Económico Europeu.
- 2.3. A Frota concorda em processar dados pessoais recebidos da Bolt apenas de acordo com os princípios de Tratamento de dados descritos na Secção 2 deste documento e apenas para os fins descritos na Secção 3 deste documento, a menos que o titular dos dados tenha autorizado a Frota separadamente para Tratamento posterior. Para evitar dúvidas, a Frota não pode usar os dados pessoais do titular dos dados para fins de marketing, a menos que o titular dos dados tenha expressamente declarado o contrário.
- 2.4. A Frota deve garantir a total confidencialidade dos dados pessoais recebidos da Bolt. A Frota deve garantir que o acesso aos dados pessoais recebidos da Bolt seja concedido apenas aos representantes e estafetas da Frota que deles necessitam estritamente em relação ao desempenho dos seus deveres e que todos esses representantes estão sujeitos a uma obrigação de confidencialidade.
- 2.5. A Frota deve garantir a segurança dos dados pessoais para fins de proteção de dados pessoais contra tratamento, divulgação ou



2.7 If the Fleet uses (sub)processors, the Fleet shall assume full liability for the (sub)processor's actions.

2.8 The Fleet is obliged to notify Fleet's Couriers of Bolt processing their personal data, in line with the disclosures set out in the Privacy Notice available at www.food.bolt.eu/legal.

2.9 Bolt has the right to check the performance of the Data Processing Agreement by the Fleet at any time.

3. RIGHTS OF THE DATA SUBJECTS

3.1 Both Parties shall ensure that personal data processing procedures carried out by each are lawful.

3.2 The Fleet shall guarantee that while processing the personal data, all the data subjects' rights according to the GDPR are guaranteed to the data subjects, including but not limited to the following rights:

- i. the right of access under GDPR Article 15,
- ii. the right to rectification under GDPR Article 16,
- iii. the right to erasure ("right to be forgotten") under GDPR Article 17,
- iv. the right to restriction of processing under GDPR Article 18;
- v. the right to data portability under GDPR Article 20.

4. PERSONAL DATA BREACHES

4.1 In case of a (suspected) personal data breach related to the personal data received from Bolt or an incident that is likely to escalate into a personal data breach, the Fleet shall immediately notify Bolt thereof.

destruição accidental ou não autorizada. A Frota deverá, *inter alia*, providenciar para que não seja realizada nenhuma cópia, física ou de outro tipo, dos dados fornecidos à Frota, através da Plataforma "Bolt Food".

2.6. Após a rescisão do Contrato, a Frota deve eliminar ou destruir todos os dados pessoais recebidos da Bolt, incluindo todas as cópias (backup) dos dados pessoais em posse da Frota que são recebidos da Bolt, a menos que exigido de outra forma pelas leis aplicáveis ou o titular dos dados tenha autorizado a Frota a processar e reter os dados pessoais.

2.7. Se a Frota usar (sub)contratados, a Frota deverá assumir total responsabilidade pelas ações do (sub)contratado.

2.8. A Frota é obrigada a notificar os estafetas da Frota sobre o tratamento dos seus dados pessoais pela Bolt, de acordo com as divulgações estabelecidas no Aviso de Privacidade disponível em www.food.bolt.eu/legal.

2.9. A Bolt tem o direito de verificar a execução do Contrato de Tratamento de Dados pela Frota a qualquer momento

3. DIREITOS DOS TITULARES DOS DADOS

3.1. Ambas as partes devem garantir que os procedimentos de Tratamento de dados pessoais realizados por cada uma são legais.

3.2. A Frota deve garantir que, durante o Tratamento dos dados pessoais, todos os direitos dos titulares dos dados de acordo



4.2 The Fleet shall send the notification to Bolt immediately, but no later than within 24 hours of learning about the data breach.

5. LIABILITY AND COMPENSATION FOR DAMAGE

5.1 The Fleet shall assume full liability and indemnify and hold harmless Bolt for any and all liability, damage, administrative fines or any other claims created for Bolt or which any person submits against Bolt with regard to the Fleet's violation of the Data Processing Agreement or requirements of the applicable law.

5.2 In case of a violation of any condition of the Data Processing Agreement or a requirement under the applicable law, the Fleet shall compensate Bolt in full for any damage caused directly or indirectly by the violation, including legal expenses associated with the violation.

5.3 The Fleet shall immediately notify Bolt if any claim or administrative fine is submitted against the Fleet in relation to the Data Processing Agreement.

6. FINAL PROVISIONS

6.1 The Data Processing Agreement shall be valid during the term of the Agreement.

6.2 The Data Processing Agreement shall be governed by the laws of Portugal.

PART 2

Data processing principles:

1. Purpose limitation: Personal data may be processed and used only for purposes described in Part 3.
2. Data quality and proportionality: Personal data must be accurate, adequate, relevant and, where necessary, kept up to date.

com o RGPD sejam garantidos aos titulares dos dados, incluindo, nomeadamente, os seguintes direitos:

- i. o direito de acesso, de acordo com o Artigo 15 do RGPD,
- ii. o direito de retificação, de acordo com o Artigo 16 do RGPD,
- iii. o direito ao apagamento dos dados ("direito a ser esquecido"), de acordo com o Artigo 17 do RGPD,
- iv. o direito à limitação do tratamento, de acordo com o Artigo 18 do RGPD;
- v. o direito de portabilidade dos dados, de acordo com o Artigo 20 do RGPD.

4. VIOLAÇÕES DE DADOS PESSOAIS

4.1. No caso de uma (suspeita de) violação de dados pessoais relacionada com os dados pessoais recebidos da Bolt, ou um incidente que possa transformar-se em violação de dados pessoais, a Frota deverá notificar imediatamente a Bolt.

4.2. A Frota enviará a notificação à Bolt imediatamente, mas o mais tardar dentro de 24 horas após saber sobre a violação de dados.

5. RESPONSABILIDADE E COMPENSAÇÃO POR DANOS

5.1. A Frota assumirá total responsabilidade e indemnizará e isentará a Bolt de toda e qualquer responsabilidade, dano, multas administrativas ou quaisquer outras reclamações imputadas à Bolt, ou que qualquer pessoa apresente contra a Bolt, em relação à violação pela Frota do contrato de Tratamento de Dados ou requisitos aplicáveis por força legal.

5.2. Em caso de violação de qualquer condição do Contrato de Tratamento de Dados ou de requisitos aplicáveis por força legal, a Frota deverá compensar a Bolt integralmente por qualquer dano causado direta ou indiretamente pela violação,



3. Transparency: Data subjects must be provided with information about their collected personal data to ensure fair processing (information about the purposes of processing and transfer).
4. Security and confidentiality: Technical and organisational security measures must be taken by the data controller that are appropriate to the risks, such as against accidental or unlawful destruction, unauthorised disclosure or access.
5. Rights of access, rectification, deletion and objection: The data subjects must be provided with the personal information about them that the data controller holds. Data subjects must be able to have the personal information about them rectified, amended, or deleted where it is inaccurate or processed against these principles.

PART 3

1. Data Subjects

Natural persons using the Bolt Food Platform (Clients) and Fleet's Couriers.

2. Purpose of data processing

Enabling the data subjects to use the Bolt Food Platform for ordering the delivery of the ordered Goods using Fleet.

3. Categories of personal data

Following data disclosed about the data subjects via Bolt Food Platform:

- i. first name and the first letter of the last name;
- ii. phone number;
- iii. Order contents and the Order Price;
- iv. address, where the Order is to be delivered (incl. gate codes etc, if applicable);
- v. any other notes made by the Client to the fleet through the Bolt Food Platform.

incluindo despesas legais associadas à violação.

- 5.3. A Frota deverá notificar imediatamente a Bolt no caso de ser apresentada qualquer reclamação ou instaurado um processo de contraordenação, contra a Frota, em relação ao Contrato de Tratamento de Dados.

6. DISPOSIÇÕES FINAIS

- 6.1. O Contrato de Tratamento de Dados será válido durante a vigência do Contrato.
- 6.2. O Contrato de Tratamento de Dados será regido pelas leis de Portugal.

PARTE 2

Princípios a observar no Tratamento de dados:

1. Limitação de acordo com a finalidade da recolha: os dados pessoais podem ser processados e usados apenas para os fins descritos na Parte 3.
2. Qualidade e proporcionalidade dos dados: os dados pessoais devem ser precisos, adequados, relevantes e, quando necessário, mantidos atualizados.
3. Transparência: os titulares dos dados devem receber informações sobre os dados pessoais recolhidos para garantir um tratamento justo (informações sobre as finalidades de Tratamento e transferência).
4. Segurança e confidencialidade: o responsável pelo tratamento de dados tomará as medidas de segurança técnicas e organizacionais apropriadas aos riscos, tais como contra destruição acidental ou ilegal, divulgação ou acesso não autorizado.
5. Direitos de acesso, retificação, exclusão e objeção: Os titulares dos dados devem receber as informações pessoais que o responsável pelo tratamento detém sobre eles. Os titulares dos dados devem ser



4. Processing period

The data importer (Fleet) agrees to delete or destroy the personal data about each data subject received from the data exporter (Bolt) within one month after the fulfilment of each Order unless the data subject has separately authorized the data importer (Fleet) to further processing.

5. Sensitive data

No sensitive personal data is transferred.

capazes de retificar, corrigir ou excluir as informações pessoais sobre eles quando forem imprecisas ou processadas de acordo com esses princípios.

PARTE 3

1. Titulares dos dados

Pessoas físicas que utilizam a Plataforma “Bolt Food” (Clientes) e estafetas da Frota.

2. Objetivo do Tratamento de dados

Permitir que os titulares dos dados usem a Plataforma “Bolt Food” para solicitar a entrega dos Produtos encomendados, através dos Estafetas.

3. Categorias de dados pessoais

Seguindo os dados divulgados pelo titular dos dados via plataforma “Bolt Food”:

- i. primeiro nome e a inicial do sobrenome;
- ii. número de telefone;
- iii. Conteúdo e preço do pedido;
- iv. endereço, onde o pedido deve ser entregue (incl. Códigos de porta etc., se aplicável);
- v. quaisquer outras observações feitas pelo Cliente à Frota através da plataforma “Bolt Food”.

4. Período de Tratamento

O importador de dados (Frota) concorda em eliminar ou destruir os dados pessoais sobre cada titular dos dados recebidos do exportador de dados (Bolt) no prazo de um mês após o cumprimento de cada Pedido, a menos que o titular dos dados tenha autorizado separadamente o importador de dados (Frota) a Tratamento adicional.

5. Dados confidenciais

Nenhum dado confidencial será transferido.