

Acești Termeni și Condiții Generale pentru Serviciul Delivery (mai departe “Termeni”) sunt stabiliți în conformitate și în plus față de Termenii și Condițiile generale Bolt pentru pasageri, Termenii generali pentru șoferi, Politica de confidențialitate pentru pasageri și Politica de confidențialitate pentru șoferi aplicabile în România (în cele ce urmează, în mod colectiv „T&C Bolt”) și vor defini condițiile de utilizare a serviciului Delivery în Aplicația Bolt.

Toate aspectele care nu sunt tratate în acești Termeni sunt acoperite de T&C Bolt. În cazul oricărui neînțelegere cu privire la folosirea Serviciului Delivery prin intermediul Aplicației Bolt, următoarele prevederi vor prevala.

Prin folosirea aplicației Bolt, fiecare Client și Șofer este de acord cu aplicarea și conținutul acestor Termeni, precum și ale T&C Bolt.

DEFINIȚII

Aplicația Bolt - înseamnă aplicația informatică pusă la dispoziția Clienților și Șoferilor de către Bolt prin intermediul căreia se intermediează Serviciul Delivery

Bolt - înseamnă Bolt Operations OÜ, o societate privată cu răspundere limitată înființată și înmatriculată în conformitate cu legislația din Republica Estonia, având numărul de înregistrare în Registrul Comerțului 14532901, cu sediul social la Vana-Lõuna tn 15, Tallinn 10134, Republica Estonia, reprezentată în România prin sucursala Bolt Technology OÜ Tallinn Sucursala Bucuresti, dar și societățile și partenerii grupului Bolt. Grupul Bolt va face referire la: (a) companiile asupra cărora își exercită controlul Bolt Operations OÜ (de exemplu filialele Bolt Operations OÜ). Partenerii Bolt se vor referi la reprezentanțele locale, afiliați, agenți etc. numiți de Bolt Operations OÜ (de exemplu agenții pentru plăți). Lista companiilor și partenerilor Bolt este disponibilă la adresa: <https://bolt.eu/cities/>.

Client - reprezintă orice utilizator al aplicației Bolt care a plasat o comandă pentru livrarea unui Colet utilizând Serviciul Delivery și care intră într-un Acord de Livrare cu Șoferul, care acționează în acest sens în numele operatorului de transport alternativ.

Acord de Livrare - acordul dintre Client și Șofer pentru livrarea Coletelor.

Locație de Preluare - reprezintă adresa indicată de Client în Aplicația Bolt de unde Clientul dorește ridicarea Coletului de către Șofer Locație de Livrare - reprezintă adresa indicată de Client în Aplicația Bolt către care Clientul dorește să se facă livrarea Coletului. Termenii și Condițiile Generale pentru Serviciul Delivery - acești termeni și condiții care se aplică relației dintre Bolt și Utilizator în vederea folosirii Aplicației Bolt de către Utilizator pentru a beneficia de Serviciu Delivery.

Colet(e) - reprezintă bunurile/articole ambalate corespunzător obiect al Serviciului Delivery, cu excepția Coletelor Excluse. Destinatar - reprezintă persoana (inclusiv reprezentantul sau împuternicitul unei entități legale) ale cărei identitate și detalii de contact sunt distribuite prin intermediul Aplicației Bolt de către Client Șoferului ca destinatar al Coletului și care se găsește la Locația de Livrare sau, după caz, într-un loc din apropierea acesteia, desemnată de către Client.

Utilizator - Clientul sau Șoferul, în funcție de context.

Serviciul Delivery - reprezintă serviciul de livrare al Coletelor intermediat de către Bolt prin Aplicația Bolt și efectiv prestat în beneficiul Clientului de către Șoferi în numele operatorilor de transport alternativ în cadrul caruia activează.

Șofer - înseamnă conducătorii auto, utilizatori ai Aplicației Bolt, care îndeplinesc în mod cumulativ condițiile cerute de legislația aplicabilă transportului alternativ, și care optează pentru prestarea Serviciului Delivery în numele operatorilor de transport alternativ în cadrul căruia activează. Pentru evitarea oricărui dubiu, drepturile și obligațiile aplicabile Șoferilor conform T&C se aplică mutatis mutandis și operatorilor de transport alternativ.

2. CLAUZE LEGALE

2.1 Aplicația Bolt permite Clientului să livreze Colet/Colete către Destinatar la Locația de Livrare prin selectarea categoriei “Delivery” în aplicația Bolt. Categoria “Delivery” este disponibilă doar cu plata în aplicație. Preluarea Coletului se va face de către Șofer de la Locația de Preluare, Clientul fiind obligat să se întâlnească cu Șoferul pentru predarea Coletului. De asemenea, prin accesarea Serviciului Delivery, Clientul confirmă că livrarea Coletului nu este una “door-to-door” (la ușă) și că Destinatarul este informat cu privire la obligația acestuia de a se întâlni cu Șoferul la mașina în vederea predării Coletului.. Șoferul nu este responsabil pentru încărcarea și descărcarea Coletului.

2.2 Pentru livrarea Coletului, Clientul intră într-un Acord de Livrare direct cu Șoferul, care acționează în numele operatorului de transport alterantiv în cadrul căruia își desfășoară activitatea. Acordul de Livrare începe din momentul în care livrarea Coletului este confirmată de Șofer în Aplicația Bolt. Șoferii care nu doresc să livreze Colete prin serviciul Delivery, se pot retrage printr-o notificare trimisă către Bolt, cu condiția ca prin această retragere să nu își încalce obligațiile asumate față de operatorii de transport alternativ. Detaliile referitoare la Utilizatorii, parti ai Acordului de Livrare, sunt disponibile în cadrul Aplicației Bolt înainte de încheierea Acordului de Livrare, cât și pe parcursul desfășurării acestuia. Detalii suplimentare cu privire la Serviciul Delivery (de ex.: durata, traseu, costuri) sunt disponibile Clientilor în Aplicația Bolt, în secțiunea relevantă a contului de Client.

2.3. Prin operarea Aplicației Bolt, Bolt este doar furnizorul serviciului societății informaționale și nu este parte a Acordului de Livrare. Bolt nu prestează efectiv Serviciul Delivery și nu este răspunzător în vreun fel de performanța Acordului de Livrare. Bolt nu supraveghează, gestionează sau controlează modul prin care livrarea Coletelor este făcută de Șofer.

2.4. Aplicația Bolt nu poate fi folosită pentru livrarea de Colete care conțin elemente/bunuri/articole ce nu au fost acceptate de Bolt (“Coletele Excluse”) ca eligibile pentru Serviciul Delivery . Coletele Excluse cuprind:

2.4.1. articole/bunurile care depășesc limita de 65 x 55 x 40 cm sau care au mai mult de 20 de kg.

2.4.2. animale, ființe umane sau alte organisme vii sau moarte, incluzând părți ale acestora, rămășițe, fluide sau substanțe de origine animală, ființe umane sau alte organisme.

2.4.3. bancnote (incluzând valută), carduri bancare, materiale prețioase, titluri de valoare, bijuterii, vouchere cadou și alte lucruri de valoare.

2.4.4. arme de foc și componentele lor, muniție, arme albe, alte obiecte special concepute pentru atac și apărare (ex: articulații, stiletto etc.)

2.4.5. produse/substanțe inflamabile, combustibile, explozive și substanțe radioactive și alte elemente periculoase, gaze, substanțe infecțioase, toxice sau substanțe corozive, care prin natura lor pot fi periculoase pentru mediul înconjurător.

2.4.6. droguri, substanțe psihoactive care sunt supuse unui control special în conformitate cu legislația.

2.4.7. produse alimentare, băuturi alcoolice, alcool etilic, produse din tutun.

2.4.8. alte articole/bunuri/materiale ale căror valoare depășește 200 de euro.

2.4.9. alte articole care nu au permisiunea de a fi livrate/transportate potrivit legislației actuale și obiecte care nu pot fi transportate, livrate fără licențe suplimentare, permise, aprobări etc. inclusiv bunuri care nu pot fi livrate din cauza capacității Clientului sau Destinatarului (ex: medicamente care au nevoie de prescripție medicală).

2.5. Clientul trebuie să se asigure că predă Șoferului Coletul într-o condiție potrivită pentru a fi livrat(incl. curat, potrivit pentru a fi livrat în mașină) și care să nu permită deteriorări și/sau schimbări de stare în timpul livrării către Destinatar. Pentru a fi acceptat spre livrare, Coletele trebuie să îndeplinească următoarele condiții de ambalare:

să fie închise de către Client (expeditor) într-un ambalaj intact și opac, care să nu permită vizualizarea conținutului, și care să corespundă greutății, formei și naturii conținutului, cât și modului și duratei transportului de la Locația de Preluare la Locația de Livrare; ambalajul trebuie să protejeze conținutul astfel încât să nu poată fi deteriorat prin presiune sau manipulări succesive (de ex.: din cutii din carton, plastic, metal, ambalaje netipizate etc.).

2.6. Șoferul poate anula livrarea Coletului și implicit a Acordului de Livrare, dacă la preluare Coletului de la Locația de Preluare observă sau suspectează că acesta se încadrează în categoria Colete Excluse sau nu respectă prevederile de la Articolul 2.5 privind ambalarea. În aceste cazuri, Clientul va plăti taxa de anulare a Acordului de Livrare. Bolt nu este sub nicio formă responsabil de anularea Acordului de Livrare de către Șofer potrivit prezentei clauze. Responsabilitatea pentru îndeplinirea condițiilor prevăzute la art. 2.4. și 2.5 de mai sus este în totalitate în sarcina Clientului.

2.7. Utilizatorul nu va trage la răspundere Bolt pentru orice pagubă sau daună, cerere, proces, acțiuni sau proceduri administrative, costuri și cheltuieli de orice natură care rezultă din nerespectarea de către Utilizator a acestor Termeni

2.8. Șoferul este singurul responsabil de îndeplinirea Acordului de Livrare, precum și pentru orice reclamații cu privire la serviciile prestate în temeiul acestuia. Bolt nu este responsabil pentru neaducerea la îndeplinire sau prestarea în mod necorespunzător de către Șofer a serviciului de livrare obiect al Acordului de Livrare. Pe parcursul desfășurării Acordului de Livrare, Șoferul este responsabil de respectarea regulilor de circulație, precum și de eventualele accidente de circulație produse pe parcursul prestării Serviciului Delivery. .

2.9. Răspunderea lui Bolt nu poate fi atrasă în cazul plângerilor/reclamațiilor/acțiunilor depuse de Clienți împotriva Șoferilor pentru serviciile prestate. În egală măsură, Șoferii nu vor atrage răspunderea lui Bolt pentru modalitatea în care prestează Serviciul Delivery și eventualele pagube suferite prin prestarea acestui serviciu.

2.10. Răspunderea financiară totală a Șoferului pentru pagube materiale cauzate Clientului de evenimente cum ar fi: pierderea, distrugerea sau furtul Coletului este egală cu valoarea inițială a bunurilor/obiectelor/articolelor din Colet și/sau după caz cu contravaloarea reparației, în măsura în care aceasta este posibilă. În oricare dintre situațiile anterior menționate, limita despăgubirii nu poate depăși suma de 200 EUR (echivalent lei). De asemenea, în cazul în care Clientul nu respectă condițiile prevăzute în art. 2.5 și 2.6 pentru livrarea Coletelor, și pe parcursul livrării survine unul dintre motivele de despăgubire menționate în prezenta clauză, Șoferul este exonerat de orice răspundere pentru prejudiciile cauzate Clientului.

2.11. Aplicația Bolt este furnizată utilizatorilor strict „ca atare”. Bolt nu va fi responsabil pentru întreruperi, erori de conexiune, indisponibilitate sau defecțiuni ale Aplicației Bolt.. Fără a aduce atingere limitărilor anterioare, răspunderea Bolt pentru orice fel de pretenții din partea aceluiași Utilizator, incluzând cele întemeiate pe comiterea unei infracțiuni, încălcarea unor acorduri sau alte motive, nu va depăși echivalentul a 500 de euro sau valoarea comisiunelor încasate de către Bolt de la acel Utilizator pentru Serviciul Delivery, oricare ar fi valoarea mai mică.

3. CONDIȚII SUPLIMENTARE APLICABILE LIVRĂRII DE COLETE PRIN SERVICIUL DELIVERY

3.1. Clientul garantează faptul că a obținut acordul Destinatarului cu privire la distribuirea numărului de telefon și a altor date de contact către Șofer prin aplicația Bolt și că Șoferul îl poate contacta în vederea îndeplinirii Acordului de Livrare. Clientul înțelege că Șoferul va avea nevoie să sune Destinatarul pentru a putea livra Coletul conform Acordului de Livrare și se angajează să aducă la cunoștință acest aspect Destinatarului..

3.2. Șoferul va livra Coletul doar la Locația de Livrare introdusă de Client în Aplicație Bolt, la o locație în apropierea Locației de Livrare sau într-o altă Locație de Livrare, în măsura în care

aceasta este modificată de Client conform datelor introduse în Aplicația Bolt și/sau conform instrucțiunilor furnizate de către acesta Soferului pe parcursul executării Acordului de Livrare. Având în vedere că Serviciul Delivery nu este un serviciu "door to door", Locația de Livrare poate fi și un imobil abandonat/dezafectat folosit de către Client ca punct de reper pentru întâlnirea Soferului cu Destinatarul. .

3.3. Pe parcursul executării Acordului de Livrare, Soferul:

- nu va utiliza metode de manipulare care pot altera sau deteriora Coletul ori conținutul acestuia;
- nu va deschide Coletul și utiliza metode de manipulare care ar da posibilitatea oricărei persoane (altă decât Destinatarul) de a lua la cunoștință de conținutul Coletului;

3.4. Soferul este responsabil pentru prejudiciile produse Clientului prin nerespectarea prevederilor art. 3.3 de mai sus.

3.5. Destinatarul trebuie să fie prezent la Locația de Livrare, la momentul estimat de livrare indicat în aplicația Bolt. Clientul va împărtăși timpul estimat de livrare cu Destinatarul. Clientul trebuie să fie disponibil pentru a primi apeluri prin intermediul Aplicației Bolt din momentul încheierii Acordului de Livrare până la livrarea Coletului către Destinatar.

3.6. În cazul în care Coletul nu a fost predat din cauza Clientului și / sau a Destinatarului., Șoferul va contacta Bolt pentru ca, în conformitate cu secțiunea 3.7, Bolt să anuleze Acordul de Livrare și să-l taxeze complet pe Client pentru livrare, precum și pentru a primi sfaturi suplimentare cu privire la Colet. Dacă Soferului i se cere să returneze Coletul către Client, Soferul va returna Coletul către Client, iar Clientul va fi facturat pentru o asemenea returnare. După ce a predat Coletul Destinatarului, Soferul marchează livrarea ca „terminat” în Aplicația Bolt.

3.7 Bolt, în numele Soferului, poate anula livrarea și implicit Acordul de Livrare, și pe cale de consecință poate percepe integral de la Client costurile aferente Serviciului Delivery, în următoarele cazuri:

3.7.1 Destinatarul sau o altă persoană desemnată de către acesta nu este disponibil la Locul de Livrare în termen de 5 minute de la sosirea Soferului;

3.7.2 Clientul nu a reușit să furnizeze numărul de telefon al Destinatarului sau numărul de telefon al unui alt beneficiar al Serviciului Delivery desemnat de acesta și care nu poate fi contactat de către șofer în decurs de 5 minute.

3.8. Orice timp de livrare estimat, comunicat Clientului prin Aplicația Bolt este doar o estimare de timp. Bolt și Șoferii nu oferă nicio garanție că respectivul Colet va fi livrat în intervalul estimat. Clientul a luat la cunoștință că timpii de livrare pot fi afectați de factori externi, cum ar fi: trafic, ore de vârf și condițiile meteo.

3.9. Șoferului îi este interzis să adauge, să modifice sau să elimine elemente din Colete, acesta fiind ținut să livreze Coletele așa cum au fost pregătite de Client. Șoferul trebuie să se asigure că pe parcursul executării Acordului de Livrare, Coletul nu este deteriorat, distrus, furat sau pierdut și să fie responsabil în trafic atunci când execută Acordul de Livrare. Șoferul este singurul responsabil pentru respectarea tuturor legilor și reglementărilor relevante pentru operarea și utilizarea autovehiculului cu care prestează Serviciul Delivery.

3.10. Șoferul declară în mod expres, urmând a garanta și despăgubi pe Bolt pentru orice consecințe ale unei declarații incorecte sau incomplete, că, prin prestarea Serviciului Delivery nu încalcă nicio obligație asumată față de operatorul de transport alternativ în cadrul căruia își exercită activitatea.

4. ANULĂRI ȘI SUSPENDAREA DREPTULUI DE FOLOSIRE

4.1 Bolt are dreptul de a elimina un Utilizator din aplicația Bolt cu efect imediat și/sau să refuze sau să anuleze livrarea de Colete viitoare în următoarele cazuri:

- dacă Utilizatorul folosește aplicația Bolt în mod fraudulos sau contrar acestor Termeni și prin aceasta afectează funcționalitatea Aplicației Bolt și/sau prejudiciază pe Bolt; dacă Bolt constată că un Utilizator încalcă în mod repetat acești Termeni (ex. Destinatarul nu este prezent la Locația de Livrare de mai multe ori, Soferul nu se prezintă la Locația de Preluare și/sau la Locația de Livrare).

4.2 Utilizatorul nu trebuie să folosească aplicația Bolt în scopuri ilegale, inclusiv pentru spălare de bani. Dacă un utilizator încalcă această secțiune, Bolt poate să îi suspende definitiv dreptul de a folosi aplicația Bolt.