

## **Na snazi od 03.01.2024.**

Ovi Opći uvjeti za dostavu paketa za klijente sastavljeni su u skladu sa te kao dodatak Općim uvjetima za putnike i Politikom privatnosti za putnike te definiraju uvjete korištenja dostave Paketa putem Bolt aplikacije.

Sve što nije obuhvaćeno ovim Općim uvjetima za dostavu paketa za klijente uređeno je Općim uvjetima za putnike i Politikom privatnosti za putnike. U slučaju bilo kakvih nepodudarnosti u vezi s korištenjem usluge dostave Paketa, uvjeti navedeni u ovim Općim uvjetima za dostavu paketa za klijente imat će prednost.

Korištenjem Bolt aplikacije za pružanje usluga dostave Paketa, svaki Klijent pristaje na primjenu i sadržaj ovih Općih uvjeta za dostavu paketa za klijente, kao i obradu osobnih podataka pod uvjetima navedenim u Općim uvjetima za dostavu paketa za klijente i Politici privatnosti za putnike.

### **1. DEFINICIJE**

**1.1. Bolt aplikacija** – pametna aplikacija za Vozače i Klijente za naručivanje i primanje različitih usluga, uključujući dostavu Paketa i Usluge prijevoza

**1.2. Bolt platforma** – platforme za mobilnost i dostavu kojima upravlja Bolt.

**1.3. Naknada za otkazivanje** - naknada naplaćena Klijentu za otkazivanje korištenja naručene usluge, uključujući Usluge prijevoza, nakon određenog vremena od prihvata zahtjeva Klijenta, kako je naznačeno u stavku 4.3 Općih uvjeta i odredbi za putnike i u Bolt aplikaciji.

**1.4. Klijent** – označava korisnika Bolt aplikacije koji je naručio dostavu Paketa putem Bolt aplikacije te samim time sklopio Ugovor o dostavi s Vozačem.

**1.5. Ugovor o dostavi** – označava ugovor između Klijenta i Vozača za dostavu Paketa.

**1.6. Vozač** – označava osobu koja pruža Usluge prijevoza i, na nekim tržištima, usluge dostave Paketa putem Bolt platforme.

**1.7. Mjesto isporuke** – označava adresu na koju Klijent želi da se izvrši dostava Paketa.

**1.8. Izuzeti paketi** – označava Pakete koji nisu dopušteni za prijevoz prema Ugovoru o dostavi, kako je to detaljno navedeno u stavku 2.4.

**1.9. Opći uvjeti za dostavu paketa za vozače** – označavaju ove uvjete i odredbe koji se primjenjuju na odnos između Bolt-a i Vozača, a u vezi s korištenjem Bolt aplikacije od strane Klijenta za dostavu Paketa.

**1.10. Paket** – označava artikl koji je predmet dostave, isključujući Izuzete pakete navedene u stavku 2.4 u nastavku.

**1.11. Primatelj** – označava osobu (uključujući zastupnika ili predstavnika pravne osobe) koja se nalazi na Mjestu isporuke ili, gdje je primjenjivo, unutar obližnjeg susjednog područja, podložnog označavanju od strane Klijenta na bilo koji način.

**1.12. Usluge prijevoza** – usluga prijevoza koju Vozač pruža Klijentu čiji zahtjev je Vozač prihvatio putem Bolt aplikacije.

**1.13. Korisnik** – označava ili Klijenta ili Vozača, ovisno kako to zahtijeva kontekst.

### **2. PRAVNI OKVIR**

2.1. Bolt aplikacija omogućava Klijentu naručivanje dostave Paketa Primatelju na Mjestu isporuke, odabirom kategorije "Bolt dostava" u Bolt aplikaciji. Klijent pristaje na to da dostava Paketa ne označava dostavu do vrata i da se Primatelj unaprijed mora obavijestiti od strane Klijenta o obvezi preuzimanja Paketa iz vozila Vozača. Klijent će osigurati da je Primatelj spreman preuzeti Paket u vremenu i na mjestu koje je Klijent odredio Vozaču putem Bolt aplikacije. Vozač nije odgovoran za utovar i istovar Paketa.

2.2. Za dostavu Paketa, Klijent sklapa Ugovor o dostavi izravno s Vozačem. Ugovor o dostavi smatra se zaključenim od trenutka potvrde narudžbe za dostavu Paketa od strane Vozača putem Bolt aplikacije.

2.3. Upravljanjem Bolt aplikacije, Bolt djeluje isključivo kao pružatelj usluge informacijskog društva i nije stranka u Ugovoru o dostavi. Bolt nije pružatelj usluge dostave i nije odgovoran na bilo koji način za izvršenje prema Ugovoru o dostavi. Bolt ne nadzire, ne usmjerava niti kontrolira način na koji se dostava Paketa provodi od strane Vozača.

2.4. Bolt aplikacija se ne smije koristiti za dostavu Paketa koji sadrže robu koja nije prihvaćena kao prikladna za Bolt aplikaciju ("**Izuzeti paketi**"). Izuzeti paketi uključuju:

2.4.1. roba koja ne može stati u vozilo ili roba koja je teža od 20kg;

2.4.2. životinje, ljudi i druga živa ili mrtva bića, uključujući njihove dijelove, ostatke, tekućine ili tvari dobivene iz proizvoda koji potječu od životinja, ljudi ili drugih bića;

2.4.3. novčanice (uključujući stranu valutu), kreditne kartice, vrijednosni papiri, nakit, poklon bonovi i slične dragocjenosti;

2.4.4. vatreno oružje i njegovi dijelovi, streljivo, hladno oružje, drugi predmeti posebno dizajnirani za napad i obranu (npr. bokser, oštrica);

2.4.5. zapaljive, gorive, eksplozivne i radioaktivne ili druge ionizirajuće tvari, streljivo, plin, zarazne, otrovne ili korozivne tvari koje svojom prirodom mogu predstavljati opasnost za okoliš;

2.4.6. lijekovi i druge psihoaktivne tvari koje podliježu posebnoj kontroli sukladno posebnim propisima;

2.4.7. hrana, alkoholna pića, etilni alkohol, visokootkanski gorivni aditivi koji sadrže kisik, duhan;

2.4.8. roba čija vrijednost prelazi iznos od 200 EUR;

2.4.9. ukradena roba;

2.4.10. krhki predmeti;

2.4.11. ostali predmeti koji nisu dopušteni za dostavu i prijevoz sukladno zakonu kao i predmeti koji se ne mogu dostaviti i prevoziti bez dodatnih licenca, dozvola, odobrenja itd., uključujući robu koja se ne može dostaviti zbog ograničenja koja se odnose ili na Klijenta ili na Primatelja (npr. lijekovi koji se izdaju na recept).

2.5. Klijent mora osigurati da je Paket u prikladnom stanju za dostavu (čist, prikladan za dostavu u vozilu) kao i da je Paket zapakiran na način koji će osigurati da Paket neće biti oštećen i/ili da se njegovo stanje neće promijeniti dok ne bude dostavljen Primatelju.

2.6. Vozač može otkazati dostavu Paketa ako Vozač prilikom preuzimanja otkrije ili ima razloga za posumnjati da Paket pripada skupini Izuzetih paketa ili da Paket ne udovoljava odredbama stavka 2.5. U takvim slučajevima, Klijentu će biti naplaćena naknada za otkazivanje.

2.7. Klijent je isključivo odgovoran za upoznavanje Primatelja s pojedinostima Ugovora o dostavi sklopljenog između Klijenta i Vozača. Klijent će nadoknaditi, braniti, isplatiti i osloboditi Bolt od odgovornosti za svaku štetu ili gubitak (uključujući pravne troškove) koje bi Bolt mogao pretrpjeti u vezi s bilo kojim zahtjevom treće strane (uključujući Primatelja), koliko god se takav zahtjev temelji na bilo kakvom kršenju odredbi Općih uvjeta od strane Klijenta.

2.8. Bolt nije odgovoran za bilo kakav neuspjeh ili nepodudarnost u izvršenju Ugovora o dostavi i ne preuzima odgovornost za bilo kakve prometne prekršaje ili nesreće tijekom izvršenja Ugovora o dostavi.

2.9. Ukupna odgovornost vozača za materijalnu štetu ili posljedični gubitak, poput gubitka, krađe, materijalne štete, prosječnih gubitaka ili uništenja predmeta Paketa, odgovarat će (i) izvornoj vrijednosti pogođenih predmeta Paketa; ili (ii) iznosu njihovog popravka ili obnova, koji god od ta dva iznosa je veći, ali u oba slučaja najviše do iznosa od 150 EUR.

2.10. Bolt aplikacija se pruža Klijentima isključivo "takva kakva jest". Bolt neće biti odgovoran za prekinde, greške u povezivanju, nedostupnost ili nedostatke Bolt aplikacije. U svakom slučaju, ukupna odgovornost Bolta za sve zahtjeve koji proizlaze iz korištenja Bolt aplikacije od strane istog Klijenta, uključujući one koji se temelje na deliktu, ugovoru ili drugim osnovama, neće premašiti visinu ekvivalentnoj iznosu od 500 EUR ili iznos naknada plaćenih Boltu, ovisno o

tome koji od njih je manji.

2.11. Vozači su slobodni prihvatiti i odbiti preuzimanje ili dostavu Paketa prije nego što prihvate narudžbu, iz bilo kojeg razloga.

### **3. NARUČIVANJE DOSTAVE PAKETA PUTEM BOLT APLIKACIJE**

3.1. Klijent će naručiti Dostavu Paketa od Vozača do Primatelja na Mjestu isporuke. Klijent i Vozač sklopit će Ugovor o dostavi nakon potvrde narudžbe od strane Vozača.

3.2. Ako Klijent pruži informacije o Primatelju putem Bolt aplikacije, Klijent tvrdi i jamči da je dobio pristanak ili suglasnost Primatelja za dijeljenje njegovog telefonskog broja (brojeva) i/ili drugih kontaktnih podataka s Vozačem putem Bolt aplikacije te omogućuje Vozaču da ga kontaktira u vezi s izvršenjem Ugovora o dostavi. Klijent prima na znanje i suglasan je da Vozač može kontaktirati Primatelja u vezi s ispunjenjem svoje obveze iza Ugovora o dostavi.

3.3. Klijent je isključivo odgovoran za prisutnost Primatelja na Mjestu isporuke u predviđeno vrijeme dostave naznačeno u Bolt aplikaciji. Klijent je odgovoran za dijeljenje predviđenog vremena dostave s Primateljem. Klijent mora biti dostupan za primanje poziva putem Bolt aplikacije od trenutka naručivanja Dostave Paketa putem Bolt aplikacije do isporuke Paketa Primatelju.

3.4. U slučaju nemogućnosti Vozača da uruči Paket Primatelju, Vozač ima pravo otkazati dostavu i naplatiti Klijentu troškove dostave Paketa. Ako je izvedivo i moguće, Vozač će vratiti Paket Klijentu. U suprotnom, Klijent može preuzeti Paket iz lokalnog ureda Bolt-a. Molimo provjerite lokaciju najbližeg lokalnog ureda Bolt-a ovdje.

3.5. Bolt, u ime Vozača, može otkazati dostavu i u potpunosti naplatiti Klijentu troškove dostave ako Primatelj nije dostupan na Mjestu isporuke unutar 5 minuta od dolaska Vozača.

3.6. Svi podatci o vremenu dostave ili drugi predviđeni vremenski podatci o dostavi koje Klijent dobije putem Bolt aplikacije služe samo kao procjena. Nije zagarantirano da će Paket biti dostavljen u procijenjenom vremenu. Klijent priznaje da na vrijeme dostave mogu utjecati objektivne okolnosti kao što su to prometne gužve, vrijeme najintenzivnijeg prometa ("špica") i vremenski uvjeti.

3.7. Bolt zadržava pravo provesti plaćanje razumne naknade povezane s dostavom, povratom, ponovnom dostavom ili zbrinjavanjem Klijentovog Paketa u ime Vozača putem bilo kojeg od Klijentovih odabranih načina plaćanja u Bolt aplikaciji (uključujući Bolt Balance). Takvi iznosi bit će preneseni od strane Bolt-a odgovarajućem Vozaču.

3.8. Bolt ne pokriva osiguranje protiv gubitka, oštećenja ili manipulacije s Paketom. Ukoliko želite osigurati svoj Paket prije korištenja usluge dostave Paketa koju pruža Vozač putem Bolt aplikacije, molimo kontaktirajte odgovarajuće osiguravajuće društvo.

### **4. OTKAZIVANJE I ODGODA KORIŠTENJA**

4.1. Bolt zadržava pravo ukloniti Klijenta iz Bolt aplikacije s trenutnim učinkom i/ili odbiti ili otkazati bilo kakve dostave Paketa, ukoliko se istom zloupotrebljava ili nastaje šteta Bolt aplikaciji, ako Bolt ima opravdanu sumnju u prijevarne radnje Klijenta i/ili Vozača prilikom korištenja Bolt aplikacije, ili ako Klijent na drugi način ne ispunjava svoje obveze prema ovim Općim uvjetima za dostavu paketa za klijente (npr. Primatelj nije prisutan na Mjestu isporuke u nekoliko navrata).

4.2. Klijent ne smije koristiti Bolt aplikaciju u nezakonite svrhe, uključujući pranje novca. Ukoliko Klijent prekrši ovu odredbu, Bolt može trajno onemogućiti Klijentu od korištenja Bolt aplikacije.

### **5. ZAVRŠNE ODREDBE**

5.1. Bolt može povremeno izmijeniti ove Opće uvjete za dostavu paketa za klijente. Obavijestit ćemo Vas o bilo kakvim promjenama u razumnom vremenskom roku slanjem odgovarajuće obavijesti. Slobodni ste prestati koristiti usluge dostave Paketa u slučaju neslaganja s izmijenjenim uvjetima. Ukoliko nastavite koristiti usluge dostave Paketa nakon razumnog

vremenskog roka od primitka navedene obavijesti, smatrat će se da ste prihvatili ažurirane uvjete.

5.2. Nijedna odredba ovih Općih uvjeta za dostavu paketa za klijente ne ograničava niti isključuje odgovornost koja se zakonski ne može ograničiti ili isključiti, uključujući odgovornost za smrt ili tjelesne ozljede uzrokovane nemarom, odgovornost za prijevaru ili prijevarno prikazivanje ili mijenjanje Vaših prava kao potrošača koja se ne mogu isključiti prema primjenjivim zakonskim propisima.

5.3. Bolt zadržava pravo da, po vlastitom nahođenju, u bilo kojem trenutku ukine kategoriju dostave Paketa u Bolt aplikaciji. Bolt će Vas unaprijed obavijestiti o takvom ukidanju.