

Všeobecné obchodní podmínky pro klienty doručovací služby Bolt Food

Aktualizace: srpen 2026

Tyto všeobecné obchodní podmínky se vztahují na všechny vztahy mezi společností Bolt a klientem v souvislosti s používáním platformy Bolt Food (jak je definována níže), včetně určitých aspektů kupních smluv a smluv o poskytnutí doručovací služby uzavřených prostřednictvím platformy Bolt Food (jak je definována níže). Registrací na platformě Bolt Food klient vyjadřuje souhlas s uplatňováním a obsahem těchto všeobecných obchodních podmínek a je informován o zpracování svých osobních údajů sdělených v průběhu registrace a používání platformy Bolt Food za podmínek uvedených v těchto všeobecných obchodních podmínkách. Taktéž souhlasíte s tím, že vaše údaje (vč. zůstatku) mohou být sdíleny mezi různými platformami Bolt (např. s přepravní platformou).

1. DEFINICE

- 1.1. Zůstatek** - zůstatek na účtu klienta na platformě Bolt Food a/nebo na přepravní platformě provozované společností Bolt.
- 1.2. Bolt** - společnost Bolt Services CZ s.r.o., identifikační číslo: 04291085, adresa: Pernerova 727/40a, Karlín, 186 00 Praha 8, Česká republika, e-mailová adresa: cz-food@bolt.eu.
- 1.3. Zákazník Bolt Business** - fyzická nebo právnická osoba jednající v rámci své podnikatelské a/nebo profesní činnosti, která spravuje platformu Bolt Food a platí za její používání prostřednictvím svých oprávněných uživatelů. Zákazník Bolt Business má na základě těchto všeobecných obchodních podmínek stejná práva jako klient, pokud jde o následující: i) zákazníkovi Bolt Business bude vystavena faktura nebo stvrzenka týkající se objednávky spolu s případným vrácením peněz (pokud je to relevantní), a ii) zákazník Bolt Business může požadovat poskytnutí informací, vznášet stížnosti a podávat reklamace v souvislosti s objednávkou zadanou přes funkci Bolt Business.
- 1.4. Funkce Bolt Business** - způsob placení a funkce platformy Bolt Food, prostřednictvím níž mohou oprávnění uživatelé zákazníka Bolt Business zadávat objednávky na jeho náklady.
- 1.5. Platforma Bolt Food** - platforma (včetně aplikací a webových rozhraní), na níž se vztahuje nařízení (EU) 2019/1150, provozovaná společností Bolt jako služba informační společnosti, která klientovi nabízí řešení, jež (i) umožňuje uživatelům zadávat objednávky na zboží a uzavírat kupní smlouvy s partnerem a (ii) umožňuje klientům sjednat doručení objednávky a uzavřít smlouvu o poskytnutí doručovací služby s rozvozem partnerem (je-li to relevantní) prostřednictvím platformy Bolt Food.
- 1.6. Klient** - jakýkoli uživatel, který si zaregistroval uživatelský účet na platformě Bolt Food, zadal objednávku a uzavřel kupní smlouvu s partnerem a případně smlouvu o poskytnutí doručovací služby s rozvozem partnerem.
- 1.7. Smlouva o poskytnutí doručovací služby** - smlouva o doručení zboží objednaného klientem uzavřená mezi klientem a rozvozem partnerem přes platformu Bolt Food.
- 1.8. Poplatek za doručení** - poplatek za doručovací služby v souvislosti s objednávkou, který klient platí rozvozem partnerovi na základě smlouvy o poskytnutí doručovací služby. Poplatek za doručení se vypočítá v souladu se zásadami uvedenými v článku 6.

- 1.9. Doručovací partner** - jakýkoli podnikatel nebo právnická osoba, která se zaregistrovala na platformě Bolt Food jako poskytovatel doručovací služby, v rámci níž je klientům doručováno zboží objednané přes platformu Bolt Food. Všichni rozvozoví partneři působí jako podnikající uživatelé platformy Bolt Food v souladu s nařízením (EU) 2019/1150.
- 1.10. Místo doručení** - adresa uvedená v objednávce, na které si klient přeje obdržet objednané zboží.
- 1.11. Všeobecné obchodní podmínky** - tyto podmínky upravující vztah mezi společností Bolt a klientem v souvislosti s používáním platformy Bolt Food klientem.
- 1.12. Zboží** - jakékoli zboží, které partner nabízí k prodeji prostřednictvím platformy Bolt Food.
- 1.13. Cena zboží** - čistá cena (spolu s daní z přidané hodnoty, prodejními či jinými daněmi v příslušné výši), kterou klient musí zaplatit partnerovi za objednané zboží.
- 1.14. Tržiště** - virtuální tržiště vytvořené prostřednictvím platformy Bolt Food a provozované společností Bolt, které umožňuje zúčastněným partnerům nabízet své zboží klientům tak, aby klienti mohli objednat zboží a uzavřít s partnerem kupní smlouvu a případně využívat doručovací služby na vyžádání, které na tržišti nabízejí rozvozoví partneři.
- 1.15. Minimální hodnota objednávky** - částka stanovená platformou Bolt Food jako minimální cena zboží, od níž se neuplatní poplatek za malou objednávku. Určité zboží může být z výpočtu minimální hodnoty objednávky vyloučeno.
- 1.16. Objednávka** - objednávka zboží, kterou klient zadal u partnera prostřednictvím platformy Bolt Food.
- 1.17. Cena objednávky** - cena, kterou musí klient zaplatit za zakoupené zboží a případně za doručení objednávky.
- 1.18. Partner** - provozovatel restaurace nebo obchodu, s nímž společnost Bolt uzavřela smlouvu, popř. každá provozovna, přes níž provozovatel provádí svoji obchodní činnost.
- 1.19. Kupní smlouva** - smlouva uzavřená mezi klientem a partnerem o prodeji zboží na základě objednávky.
- 1.20. Uživatel** - jakákoli osoba, která využívá služby platformy Bolt Food, ať už prostřednictvím registrovaného uživatelského účtu nebo jako host bez účtu.
- 1.21. Poplatek za malou objednávku** - poplatek, který je klient povinen zaplatit rozvozovému partnerovi tak, jak určuje platforma Bolt Food, a vztahuje se na objednávky, které nedosahují minimální hodnoty objednávky v souladu s bodem 3.3.
- 1.22. Spropitné** - dobrovolná částka, kterou klient zaplatí rozvozovému partnerovi za doručovací službu.

2. PRÁVNÍ RÁMEC

- 2.1.** Platforma Bolt Food umožňuje klientovi objednat zboží od partnerů a sjednat doručení objednávky na místo doručení (je-li to relevantní).
- 2.2.** Pro prodej zboží prostřednictvím platformy Bolt Food se uzavírá kupní smlouva přímo mezi klientem a partnerem. Pro doručení objednávky uzavírá klient smlouvu o poskytnutí doručovací služby přímo s rozvozovým partnerem. V případě, že partner chce klientovi pro dodání zboží nabídnout vlastní doručovací služby, uzavírá klient smlouvu o poskytnutí

doručovací služby přímo s partnerem a na partnera se ve vztahu ke Smlouvě o dodání vztahují podmínky platné pro rozvozové partnery podle těchto všeobecných obchodních podmínek. V případě, že si klient přeje, aby mu objednávku doručil rozvozový partner, bude kupní smlouva považována za uzavřenou okamžikem, kdy objednávku přijmou partner a rozvozový partner a kdy bude klientovi zasláno potvrzení objednávky. V případě, že si klient vyzvedne objednávku sám, bude kupní smlouva považována za uzavřenou okamžikem, kdy objednávku přijme partner a kdy bude klientovi zasláno potvrzení objednávky.

- 2.3.** Při provozu platformy Bolt Food a tržiště společnost Bolt jedná pouze jako poskytovatel služby informační společnosti a není stranou kupní smlouvy ani smlouvy o poskytnutí doručovací služby, přičemž se podílí na fakturaci služeb svým jménem, avšak na účet rozvozového partnera. Společnost Bolt není výrobcem ani prodejcem zboží ani poskytovatelem doručovacích služeb a nenese žádnou odpovědnost za plnění kupní smlouvy ani smlouvy o poskytnutí doručovací služby.
- 2.4.** Používáním platformy Bolt Food bere klient na vědomí, že každý rozvozový partner a/nebo partner, který nabízí své zboží a služby prostřednictvím platformy Bolt Food, pověřil společnost Bolt, aby jednala jako jeho obchodní zástupce ve vztahu k jakékoli smlouvě o poskytnutí doručovací služby a/nebo kupní smlouvě. Společnost Bolt má právo jednat s klientem o smlouvě o poskytnutí doručovací služby a/nebo kupní smlouvě, zejména inkasovat poplatek za doručení a/nebo cenu zboží či další poplatky, které hradí klient nebo zákazník Bolt Business (včetně poplatků za balení a poplatek za malou objednávku) na základě smlouvy o poskytnutí doručovací služby a/nebo kupní smlouvy, pokud jsou tyto poplatky hrazeny formou platby v aplikaci, popř. v hotovosti rozvozovému partnerovi či partnerovi. V případě smlouvy o poskytnutí doručovací služby má společnost Bolt právo vystavovat faktury jménem společnosti Bolt (avšak na účet rozvozového partnera).
- 2.5.** Všichni partneři vyrábějí nebo prodávají zboží a všichni rozvozoví partneři poskytují doručovací služby nezávisle jako ekonomičtí a profesionální poskytovatelé služeb. Všichni partneři a rozvozoví partneři působící na platformě Bolt Food jsou považováni za obchodníky ve smyslu směrnice (EU) 2005/29.
- 2.6.** Platforma Bolt Food je dostupná pouze klientům starším 16 let. Klient nesmí používat platformu Bolt Food, pokud tuto podmínku nesplňuje. Nezletilí klienti používáním platformy Bolt Food potvrzují, že mají plný souhlas rodičů nebo zákonných zástupců s přístupem na platformu Bolt Food a jejím používáním. Společnost Bolt předpokládá, že nezletilí uživatelé platformy Bolt Food dostali potřebný souhlas od svých rodičů nebo zákonných zástupců.
- 2.7.** Za veškerý obsah nahraný na platformu Bolt Food nese výhradní odpovědnost rozvozový partner a partner a společnost Bolt není povinna takový obsah aktivně monitorovat ani kontrolovat v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2022/2065 ze dne 19. října 2022 o jednotném trhu digitálních služeb a o změně směrnice 2000/31/ES (nařízení o digitálních službách). Nicméně i přesto je společnost Bolt oprávněna odstranit jakýkoli údajně nezákonný obsah na základě přijetí oznámení týkajícího se existence takového obsahu na platformě Bolt Food.
- 2.8.** Společnost Bolt je oprávněna na přiměřenou dobu a po předchozím upozornění pozastavit zpracování oznámení a stížností klientů, kteří často podávají zjevně neopodstatněná oznámení či stížnosti na údajný nezákonný obsah na platformě Bolt Food. Při posuzování okolností pozastavení společnost Bolt zohledňuje tyto skutečnosti:

- 2.8.1. absolutní počet položek se zjevně nezákonným obsahem nebo zjevně neopodstatněných oznámení či stížností, které byly podány během jednoho měsíce, a
- 2.8.2. relativní podíl oznámení a stížností ve vztahu k celkovému počtu poskytnutých informací nebo oznámení podaných během jednoho měsíce, a
- 2.8.3. závažnost zneužití oznamovacích mechanismů, a
- 2.8.4. (je-li to relevantní) záměr stěžovatele při podávání zjevně neopodstatněných stížností.

3. OBJEDNÁVÁNÍ ZBOŽÍ PŘES PLATFORMU BOLT FOOD

- 3.1. Klient si může zboží vybrat a objednat přes platformu Bolt Food. V případě, že partner nemůže zboží zajistit tak, jak je uvedeno v objednávce, objednávku na platformě Bolt Food nepotvrdí. Partner může klienta kontaktovat a domluvit se s ním na změnách a nabídnout náhradu za nedostupné zboží. Pokud se nedohodnou, objednávka bude zrušena a klientovi nebude objednávka účtována, popř. cena objednávky bude klientovi vrácena v plné výši. Pokud klient souhlasí s náhradou zboží, zaplatí původní cenu zboží zobrazenou při placení bez ohledu na cenu náhradního zboží. Toto ustanovení se nepoužije, pokud společnost Bolt umožnila partnerovi nabízet náhrady prostřednictvím řešení v aplikaci. V takovém případě může partner přijmout objednávky s nedostupnými položkami, kontaktovat klienta za účelem nabídnutí náhrad a informovat jej o případných cenových rozdílech vyplývajících z náhrady zboží. Pokud klient souhlasí, objednávka bude realizována s náhradami. Pokud nesouhlasí, chybějící položky budou odstraněny, nebo, pokud si klient nepřeje pokračovat v objednávce bez odstraněného zboží, bude objednávka zrušena. V každém případě klient nezaplatí více než částku uvedenou jako počáteční cena objednávky při placení. Případný přeplatek bude klientovi vrácen.
- 3.2. Klient má právo dostat zboží, které odpovídá popisu uvedenému na platformě Bolt Food a případné zvláštní požadavky klienta (např. ohledně složek nebo přípravy) nejsou pro partnera závazné. V případě, že zboží obsahuje jídlo, a v případě pochybností ohledně případných alergií, které by klient mohl na takové zboží mít, musí klient kontaktovat partnera pro více informací. Fotografie zboží na platformě Bolt Food nemusí zcela odpovídat skutečnému nabízenému zboží.
- 3.3. Pokud je stanovena minimální hodnota objednávky a cena zboží v rámci objednávky je nižší než minimální hodnota objednávky, klient může objednávku zadat a objednávka bude na platformě Bolt Food potvrzena za podmínky, že klient uhradí rozvozovému partnerovi poplatek za malou objednávku.
- 3.4. Klient musí dodržovat platné právní předpisy, včetně požadavků vztahujících se na nákup alkoholu, tabáku, energetických nápojů nebo jakýchkoli jiných produktů, které vyžadují ověření věku. Prodej a doručení produktů s věkovým omezením jsou striktně podmíněny tím, že klient předloží platný úředně vydaný doklad totožnosti s fotografií rozvozovému partnerovi v okamžiku doručení, nebo partnerovi v případě osobního vyzvednutí klientem, prokazující, že klient dosahuje minimálního zákonného věku požadovaného pro nákup takových produktů. Pokud klient takový doklad totožnosti nepředloží, odmítne kontrolu dokladu totožnosti nebo se zjistí, že nespĺňuje zákonný věkový požadavek, bude příslušná objednávka považována za zrušenou a kupní smlouva ohledně produktů s věkovým omezením bude považována za neplatnou. V takovém případě nebude mít klient nárok na obdržení produktů s věkovým omezením. Rozvozový partner doručující objednávku a/nebo partner v případě přímého vyzvedávání klientem může také odmítnout předat produkty vyžadující ověření věku, pokud vykazuje známky intoxikace. V případě,

že bude doručení produktu s věkovým omezením z výše uvedených důvodů odmítnuto, bude mít společnost Bolt právo účtovat klientovi dvojnásobek poplatku za doručení jako kompenzaci za to, že bylo nutné produkty s věkovým omezením vrátit partnerovi.

3.5. Všichni partneři se klientovi zobrazují v určitém pořadí. Hlavními parametry jsou:

- 3.5.1. Četnost využívání služeb partnera.** Pokud uživatel v poslední době u partnera několikrát zadal objednávku, je větší pravděpodobnost, že se partner dostane na vyšší pozici na platformě Bolt Food.
- 3.5.2. Vzdálenost uživatele od partnera.** Čím menší je vzdálenost mezi uživatelem a partnerem, tím větší je pravděpodobnost, že se partner dostane na vyšší pozici na platformě Bolt Food.
- 3.5.3. Odhadovaná doba doručení objednávky.** Čím kratší je doba doručení objednávky partnera, tím větší je pravděpodobnost, že se partner dostane na vyšší pozici na platformě Bolt Food.
- 3.5.4. Poplatek za doručení pro klienta.** Čím levnější je doručení, tím větší je pravděpodobnost, že se partner dostane na vyšší pozici na platformě Bolt Food.
- 3.5.5. Hodnocení partnera.** Čím vyšší je hodnocení partnera, tím větší je pravděpodobnost, že se partner dostane na vyšší pozici na platformě Bolt Food.
- 3.5.6. Podobnost předchozích objednávek klienta.** Partner nabízející zboží podobné předchozím objednávkám klienta se s větší pravděpodobností dostane na vyšší pozici na platformě Bolt Food.

3.6. V případě, že uživatel vyhledává konkrétní zboží, zobrazí se mu výsledky vyhledávání na základě těchto hlavních parametrů: otevírací doba partnera, vyhledávaný výraz uživatele (tj. relevance na základě textu) a vzdálenost od doručovací adresy. Společnost Bolt je dále oprávněna dle svého vlastního uvážení vytvářet dočasná pořadí, která mohou být založena na následujícím: existence menu kampaní, novost partnera na platformě Bolt Food, poloha, preference uživatele nebo jiná redakční kurátorská volba. Viditelnost partnera na platformě Bolt Food se může zvýšit, pokud partner uhradí náklady spojené s propagačními příležitostmi.

4. OBJEDNÁNÍ DORUČENÍ PŘES PLATFORMU BOLT FOOD

- 4.1.** Po zadání objednávky si klient musí sjednat přes platformu Bolt Food doručení rozvozem partnerem, který zajistí doručení zboží na požadované místo doručení, nebo lze zvolit osobní vyzvednutí klientem, pokud je k dispozici.
- 4.2.** Rozvozem partner doručí v souladu se smlouvou o poskytnutí doručovací služby objednávku na místo doručení. Klient se může s rozvozem partnerem dohodnout na jiném místě doručení, pokud je nová adresa blízko původního místa doručení (maximálně o několik ulic dál).
- 4.3.** Klient musí být přítomen na místě doručení nejpozději v odhadovaném čase doručení objednávky uvedeném na platformě Bolt Food. Klient musí mít možnost přijímat hovory na telefonním čísle zadaném na platformě Bolt Food od okamžiku zadání objednávky na platformě Bolt Food až do převzetí objednávky od rozvoze partnera.

- 4.4.** Čas doručení nebo jiný časový odhad, o kterém rozvozový partner nebo společnost Bolt klienta informuje prostřednictvím platformy Bolt Food, je vždy pouhým odhadem. Neexistuje žádná záruka, že zboží bude v odhadovaném čase doručeno. Na dobu doručení objednávky mohou mít vliv různé faktory, jako jsou dopravní zácpy, frekvence ulic a povětrnostní podmínky.
- 4.5.** V případě, že si klient zvolí osobní vyzvednutí objednávky, musí klient vyzvednout objednávku v místě příslušné provozovny partnera, a to v orientačním čase, který je uveden v platformě Bolt Food.
- 4.6.** Hodnocení partnerů na platformě Bolt Food je založeno na recenzích zanechaných klienty po doručení objednávky klientovi, případně po vyzvednutí objednávky klientem. Klient je oprávněn zanechat Partnerovi recenzi ohodnocením Objednávky na stupnici od 1 (špatná) do 5 (vynikající). Klient nemůže hodnotit Partnera ani zanechat recenzi, pokud u Partnera nezadal Objednávku na Platformě Bolt Food.

5. STÍŽNOSTI

- 5.1.** Má-li klient nějakou stížnost ohledně objednaného zboží, doporučujeme mu o tom společnost Bolt informovat prostřednictvím platformy Bolt Food, a to co nejdříve, nejpozději však do 48 hodin v případě rychle se kazícího zboží a 30 dnů v případě trvanlivého zboží nebo v případech týkajících se bezpečnosti potravin od doručení dané objednávky. Společnost Bolt si může vyžádat fotografii zboží nebo jiný důkaz či vysvětlení okolností souvisejících se stížností.
- 5.2.** Ačkoli společnost Bolt není výrobcem ani prodejcem zboží či poskytovatelem doručovací služby a nenese odpovědnost za příslušné zboží či služby, pokusí se zprostředkovat smírné řešení a může vrátit peníze nebo navýšit zůstatek za příslušnou objednávku, pokud má důvod se domnívat, že je stížnost oprávněná.
- 5.3.** Klient si také může stěžovat přímo u partnera nebo rozvozového partnera.
- 5.4.** Klient může kontaktovat zákaznickou podporu společnosti Bolt prostřednictvím funkce chatu na platformě Bolt Food, kde si může prohlédnout otevřené chaty a historii jejich komunikace, včetně data a času, po dobu 6 měsíců od vytvoření chatu.

6. PLATBY A FAKTURACE

- 6.1.** Klient musí uhradit partnerovi cenu zboží ve výši uvedené na platformě Bolt Food. Ceny zboží na platformě Bolt Food se mohou lišit od cen zboží v provozovně partnera. Ceny zboží na platformě Bolt Food se mohou před zadáním objednávky měnit. Kromě ceny zboží může klient partnerovi zanechat také spropitné za servis v provozovně partnera.
- 6.2.** Klient musí uhradit rozvozovému partnerovi poplatek za doručení ve výši vypočítané na platformě Bolt Food. Poplatek za doručení se vypočítá s přihlédnutím k času doručení, délce trasy, dopravnímu prostředku a dalším kritériím. Příslušný poplatek za doručení bude klientovi zobrazen před potvrzením objednávky. Kromě poplatku za doručení může klient rozvozovému partnerovi zanechat také spropitné za doručení přes platformu Bolt Food. Způsob výpočtu poplatku za doručení může být na platformě Bolt Food dle potřeby měněn s přihlédnutím k situaci na trhu, nabídce a dostupnosti rozvozových partnerů na tržišti a dalším faktorům týkajícím se služby. Poplatek za doručení se může skládat z různých typů poplatků (včetně servisních poplatků).

- 6.3.** Společnost Bolt má právo stanovit minimální hodnotu objednávky v souladu s bodem 3.3. V případě, že je hodnota zadané objednávky nižší než minimální hodnota objednávky, uhradí klient rozvozovému partnerovi poplatek za malou objednávku.
- 6.4.** Společnost Bolt, jakožto obchodní zástupce partnera, může připravovat a vystavovat klientovi informativní účtenky na cenu zboží jménem partnera. Společnost Bolt, jednájící svým jménem, avšak na účet rozvozového partnera, vystaví fiskální účtenky a/nebo faktury na poplatek za doručení a (je-li to relevantní) poplatek za malou objednávku a/nebo spopitné (s výjimkou případů, kdy partner nabízí vlastní doručovací služby). Společnost Bolt vybírá platbu klienta za: 1) fiskální účtenky vystavené partnerem a/nebo 2) faktury vystavené společností Bolt jejím jménem, avšak na účet rozvozového partnera. Pro vyloučení pochybností, pokud klient platí v hotovosti, vybírá tuto platbu přímo rozvozový partner, nikoli společnost Bolt. Fiskální účtenky nebo faktury týkající se doručovacích služeb vystaví partner v případě, že partner poskytuje klientovi doručovací služby.
- 6.5.** Veškeré platby jsou strženy z platební karty klienta nebo uhrazeny jiným způsobem platby, který si klient na platformě Bolt Food aktivuje, a to s výjimkou hotovostní platby. Platby zpracovává externí zpracovatel plateb. Externí poskytovatelé plateb si od vás mohou účtovat další poplatky, které jsou účtovány vaší bankou. Společnost Bolt za tyto poplatky neodpovídá. Po potvrzení objednávky autorizuje klient platbu ve výši ceny objednávky svojí platební kartou nebo s využitím jiného možného způsobu platby a příslušná částka bude zablokována na platební kartě nebo jiném způsobu platby. Platba objednávky proběhne a bude stržena z klientovy platební karty nebo s využitím jiného způsobu platby během 72 hodin od potvrzení objednávky.
- 6.6.** Platební povinnosti klienta vyplývající z kupní smlouvy a případně smlouvy o poskytnutí doručovací služby jsou vůči partnerovi, případně rozvozovému partnerovi považovány za splněny v okamžiku, kdy proběhne platba společnosti Bolt a příslušná částka bude stržena z platební karty klienta nebo jiného platebního prostředku (např. funkce Bolt Business), popř. kdy klient uhradí rozvozovému partnerovi cenu objednávky v hotovosti v plné výši po doručení objednávky, nebo kdy klient uhradí cenu objednávky v plné výši partnerovi v případě osobního vyzvednutí klientem. Pokud cenu objednávky nelze na platební kartě klienta zablokovat, objednávka nebude partnerovi odeslána, a to s výjimkou hotovostních plateb rozvozovému partnerovi po doručení objednávky, nebo přímé platby partnerovi v případě osobního vyzvednutí klientem.
- 6.7.** Společnost Bolt může klientovi nabídnout možnost zaplatit rozvozovému partnerovi za objednávku v hotovosti po doručení objednávky. V takovém případě uhradí klient cenu objednávky rozvozovému partnerovi v hotovosti po doručení objednávky na požadované místo doručení. Společnost Bolt může dle svého vlastního uvážení omezit hotovostní platby u konkrétního klienta.
- 6.8.** V případě hotovostní platby zadá rozvozový partner částku, kterou obdrží od klienta, do platformy Bolt Food. V případě, že částka neodpovídá platební povinnosti klienta vyplývající z kupní smlouvy a smlouvy o poskytnutí doručovací služby, zůstatek bude automaticky snížen o rozdíl mezi uhrazenou částkou a výší objednávky, pokud klient zaplatil méně, nebo o cenu objednávky v plné výši (např. v případě, že klient není přítomen na místě doručení, podle bodu 7.2, klient odmítne zaplatit, atd.).
- 6.8.1.**
- 6.9.** Zůstatek se použije automaticky po odeslání objednávky. Zůstatek nelze vyměnit za hotovost.

- 6.10.** Společnost Bolt může partnerům umožnit prodávat zboží na váhu, nabízet náhradu zboží v objednávce a účtovat příplatek za balení v případě, že partner potřebuje k sestavení objednávky použít další obaly. V takových případech je počáteční cena objednávky zobrazená na platformě Bolt Food pouze orientační a konečná cena objednávky se může od počáteční ceny objednávky lišit a bude stanovena na základě skutečně doručených položek, jejich hmotnosti (je-li to relevantní) a případných dodatečných poplatků za balení. K pokrytí případných cenových úprav souvisejících s výše uvedenými úpravami objednávky může společnost Bolt dočasně zablokovat na platebním prostředku klienta částku zobrazenou při placení. Klientům je účtováno pouze za skutečně obdržené zboží a balení a jakákoli část dočasně zablokované částky, která není potřeba k pokrytí cenové úpravy, bude klientovi vrácena či refundována. V každém případě klient nezaplatí více než částku uvedenou jako počáteční cena objednávky při placení. Případný přeplatek bude klientovi vrácen.
- 6.11.** Společnost Bolt může partnerům umožnit nabízet věrnostní výhody, které mohou klienti uplatnit na své objednávky. Tyto výhody nabízí a spravuje výhradně partner. Společnost Bolt neodpovídá za žádné technické či jiné problémy, které mohou ovlivnit uplatnění takových výhod. Partner odpovídá za to, že klientovi sdělí, jak lze věrnostní výhody na platformě Bolt Food uplatnit. Aby klient mohl využít věrnostní program nabízený partnerem, musí při zadávání objednávky zadat příslušné údaje prokazující jeho nárok. Jakmile je objednávka u partnera zadána, není již možné údaje týkající se věrnostního programu doplnit.
- 6.12.** Aby mohl klient používat aplikaci Bolt, musí ke svému účtu připojit alespoň jeden platný způsob platby („zvolený způsob platby“). Klient je povinen udržovat své platební údaje přesné a aktuální. Společnost Bolt může ověřit způsob platby klienta autorizací drobných plateb nebo předběžně autorizovat způsob platby klienta na odhadovanou částku. Klient zmocňuje společnost Bolt k uložení a zúčtování zvoleného způsobu platby za (i) objednávky, včetně konečných cen účtovaných bez zásahu klienta; (ii) opakované platby za předplatné; (iii) poplatky za zrušené objednávky v případě, že klient nemá nárok na vrácení peněz; (iv) jakékoli další poplatky a sankce uvedené v těchto všeobecných obchodních podmínkách.
- 6.13.** Nebude-li klient platit v hotovosti, bude platba klienta zpracována prostřednictvím zvoleného způsobu platby. Vrácení peněz (je-li to relevantní) bude zpracováno na zvolený způsob platby. Pokud má klient jakékoli neuhrazené částky, mohou být vrácené peníze použity na jejich vyrovnání.
- 6.14.** Pokud platba selže nebo je opožděná, může společnost Bolt opakovaně zúčtovat zvolený způsob platby, odečíst částky ze zůstatku klienta nebo využít vymáhání pohledávek. Klient bude informován e-mailem a může být požádán o úhradu všech nebo některých poplatků předem za jakékoli budoucí služby. Společnost Bolt může zablokovat nebo omezit platby, u nichž existuje podezření, že jsou podvodné, nezákonné nebo v rozporu s těmito podmínkami. To zahrnuje spropitné použité k jiným účelům nebo neobvyklou aktivitu.
- 6.15.** Souhlasem s těmito všeobecnými podmínkami klient výslovně souhlasí s přijímáním elektronických faktur. Elektronické faktury jsou vystavovány a přijímány v jakémkoli elektronickém formátu, včetně e-mailu s přiloženým dokumentem ve formátu PDF.

7. ZRUŠENÍ OBJEDNÁVKY, UKONČENÍ PLATNOSTI A ZÁKAZ UŽÍVÁNÍ

- 7.1.** Klient může objednávku zrušit, pokud je tato možnost k dispozici na platformě Bolt Food, a to za podmínek stanovených na platformě Bolt Food. Dále může objednávku zrušit

společnost Bolt, partner či rozvozový partner. V takovém případě má klient nárok na vrácení peněz v plné výši, a to s výjimkou případů uvedených v bodě 7.2.

- 7.2.** Společnost Bolt může zrušit objednávku jménem rozvozového partnera a vyúčtovat klientovi plnou cenu objednávky v těchto případech:

- 7.2.1.** klient není na místě doručení do 5 minut od příjezdu rozvozového partnera;
- 7.2.2.** telefonní číslo uvedené klientem se nepodaří rozvozovému partnerovi zkontaktovat do 5 minut od jeho příjezdu na místo doručení; nebo
- 7.2.3.** klient a rozvozový partner se nedohodnou na novém místě doručení podle bodu 4.2 výše.

- 7.3.** Společnost Bolt je oprávněna dočasně pozastavit přístup klienta na platformu Bolt Food nebo vypovědět tyto všeobecné obchodní podmínky s okamžitou platností a/nebo odmítnout či zrušit jakékoli objednávky, pokud klient jakýmkoli způsobem platformu Bolt Food zneužije nebo ji poškodí, pokud má společnost Bolt důvod se domnívat, že se klient při používání platformy Bolt Food dopustil podvodného jednání, nebo pokud klient jiným způsobem nesplní své povinnosti vyplývající z těchto všeobecných obchodních podmínek (např. několikrát není přítomen na místě doručení podle bodu 7.2). Pozastavení nebo zákaz účasti na platformě Bolt Food znamená také pozastavení či zákaz účasti na jiných platformách Bolt (např. platformě pro ride-hailing).

- 7.4.** Klient nesmí platformu Bolt Food používat pro účely praní špinavých peněz, ani pro jinou trestnou činnost (o čemž rozhodne společnost Bolt dle svého vlastního uvážení). Pokud klient poruší tento bod 7.4, společnost Bolt vypoví všeobecné obchodní podmínky sjednané s klientem a uvědomí příslušné orgány veřejné moci.

8. POSKYTOVÁNÍ LICENCÍ, PRÁVA DUŠEVNÍHO VLASTNICTVÍ A ZPRACOVÁNÍ ÚDAJŮ

- 8.1.** Registrací na platformě Bolt Food uděluje společnost Bolt klientovi odvolatelnou, nevýhradní a nepřevoditelnou licenci bez možnosti poskytování sublicencí k užití platformy Bolt Food pro účely objednávání zboží a sjednávání doručení objednávek.
- 8.2.** Všechna práva duševního vlastnictví v souvislosti se softwarem, dokumentací či informacemi používanými či vyvinutými společností Bolt nebo jejím jménem v rámci poskytování služeb informační společnosti na základě těchto všeobecných obchodních podmínek (včetně platformy Bolt Food a případných na ní nahraných materiálů) patří společnosti Bolt (popř. v určitém omezeném rozsahu partnerovi). Uživatel nesmí kopírovat, měnit, upravovat, zpětně analyzovat, dekompileovat ani jinak zjišťovat zdrojový kód platformy Bolt Food ani žádného jiného softwaru, který společnost Bolt používá. Dále nesmí extrahovat ani používat žádné údaje na platformě Bolt Food pro obchodní účely ani pro žádné jiné účely než objednávání zboží. Uživatel je povinen používat platformu Bolt Food výhradně pro své soukromé, nekomerční účely s výjimkou situací, kdy je využívána funkce Bolt Business.
- 8.3.** Zpracování osobních údajů uživatelů a klientů společností Bolt je popsáno v Zásadách ochrany osobních údajů, které jsou k dispozici na platformě Bolt Food na adrese <https://bolt.eu/en-ee/privacy/>.
- 8.4.** Společnost Bolt neposkytuje žádné záruky, garance ani nečiní žádná prohlášení ohledně kvality platformy Bolt Food, včetně absence zjevných či skrytých vad, vhodnosti pro běžné či konkrétní účely, a není povinna vyhovět nárokům uživatele týkajícím se kvality platformy Bolt Food.

- 8.5.** Uživatelům je výslovně zakázáno provádět scraping dat, data mining, extrakci dat nebo jakýkoli automatizovaný sběr dat z platformy Bolt Food, a to jakoukoli formou (manuálně či automatizovaně), zejména za použití prostředků jako jsou: boti, spiders, crawlers nebo jiných automatizovaných prostředků.

9. ODPOVĚDNOST

- 9.1.** Partner nese výhradní odpovědnost za případné vady na kvalitě a množství objednaného zboží či jiné nedostatky v plnění kupní smlouvy a společnost Bolt v tomto smyslu nepřebírá žádnou odpovědnost (včetně odpovědnosti za případné alergické reakce na zboží či jiné zdravotní potíže).
- 9.2.** Rozvozoví partneři nesou výhradní odpovědnost za plnění smlouvy o poskytnutí doručovací služby a společnost Bolt v tomto smyslu nepřebírá žádnou odpovědnost.
- 9.3.** Bude-li mít uživatel podezření, že došlo ke krádeži a/nebo podvodnému zneužití platební karty uložené na jejich účtu na platformě Bolt Food třetí stranou, musí o tom společnost Bolt neprodleně informovat. Dokud o tom společnost Bolt nebude informována, neponese odpovědnost za případné podvodné zneužití platební karty uživatele třetími stranami na účtu uživatele.
- 9.4.** Platforma Bolt Food je poskytována uživateli výhradně „tak, jak je“. Společnost Bolt neponese odpovědnost za případná přerušení, chyby spojení, nedostupnost nebo chyby na platformě Bolt Food (včetně jakýchkoli platebních funkcí), společnost Bolt však neomezuje právo klienta požadovat náhradu škody nebo použít jiné právní prostředky stanovené zákonem v případě nesouladu služeb platformy Bolt Food s těmito všeobecnými podmínkami. Kromě toho může společnost Bolt na základě vlastního uvážení zavést nové a/nebo ukončit stávající funkce platformy Bolt Food, přičemž klienti budou o ukončování funkcí informováni.
- 9.5.** Uživatel bere na vědomí, že odblokování telefonu nebo jakéhokoli jiného zařízení (rooting, jailbreaking) nebo jeho modifikace na úrovni hardwaru nebo operačního systému jakýmkoli způsobem, který je v rozporu s pokyny výrobce, vystavuje zařízení vyššímu riziku kybernetických hrozeb. Uživatel dále bere na vědomí, že není povoleno používat falešná zařízení ani jiná řešení, která se snaží komunikovat se systémy společnosti Bolt. Uživatel bere na vědomí, že společnost Bolt nenese odpovědnost za případné škody, které vzniknou v souvislosti s používáním takového upraveného zařízení nebo falešných zařízení a jiných takových řešení a že společnost Bolt není povinna používání takového zařízení podporovat.

10. OSTATNÍ USTANOVENÍ

- 10.1.** Klient má zákonné právo odstoupit od kupní smlouvy bez uvedení důvodu v souladu se směrnicí 2011/83/EU ve lhůtě 14 dnů od data objednání. Toto právo se vztahuje na zboží uvedené v této směrnici. Pokud si klient přeje odstoupit od smlouvy ve vztahu k příslušnému zboží, může buď (i) použít vzorový formulář odstoupení od smlouvy uvedený v příloze č. 1 nebo (ii) kontaktovat společnost Bolt a učinit jakékoli jiné jednoznačné prohlášení ohledně svého rozhodnutí odstoupit od smlouvy ve vztahu k příslušnému zboží.
- 10.2.** Společnost Bolt si vyhrazuje právo kdykoli provést změny těchto všeobecných obchodních podmínek. V takovém případě nahraje aktualizované znění všeobecných obchodních podmínek na platformu Bolt Food a informuje o tom všechny klienty, kteří se na platformě Bolt Food zaregistrovali, na e-mailové adrese, kterou klienti uvedli během registrace. Klient tímto uděluje svůj předchozí souhlas s tím, aby společnost Bolt

postoupila jakákoli svá práva a povinnosti podle těchto všeobecných obchodních podmínek jakékoli přidružené osobě nebo třetí straně. Takové postoupení nabývá vůči klientovi účinnosti okamžikem oznámení společností Bolt klientovi.

- 10.3.** Společnost Bolt může zcela nebo zčásti změnit nebo odstranit různé části platformy Bolt Food nebo změnit platformu Bolt Food, její funkce a výběr partnerů působících na platformě Bolt Food, a to kdykoli a bez předchozího upozornění.
- 10.4.** Uživatel má přístup k platformě Bolt Food pouze prostřednictvím internetového připojení. Na internetové připojení nejsou kladeny žádné zvláštní technické požadavky, nicméně kvalita služeb platformy Bolt Food může být ovlivněna rychlostí internetu. Platforma Bolt Food je dostupná na zařízeních Android a Apple v souladu s nejnovějšími aktualizacemi softwaru.
- 10.5.** Při vytváření uživatelského účtu na platformě Bolt Food dochází k propojení telefonního čísla uživatele s jeho účtem a jeho přidání do databáze společnosti Bolt. Pokud uživatel po vytvoření účtu na platformě Bolt Food své telefonní číslo změní a bude si přát pokračovat v používání platformy Bolt Food, musí společnost Bolt o změně telefonního čísla co nejdříve informovat. Po provedení změny telefonního čísla obdrží uživatel na svém telefonním čísle od společnosti Bolt žádost o ověření prostřednictvím SMS nebo jiným způsobem. Uživatel pak musí ověřit své nové telefonní číslo podle pokynů v SMS nebo jiným způsobem, který společnost Bolt využila. Po ověření telefonního čísla dojde k jeho automatické aktualizaci v profilu klienta. Pokud uživatel aktualizuje své osobní údaje na platformě Bolt Food, propíše se změny i na ostatní platformy Bolt (včetně platformy pro ride-hailing). Pokud uživatel přestane používat telefonní číslo spojené s jeho účtem na platformě Bolt Food a nebude si přát jej na platformě Bolt Food změnit, musí tyto všeobecné obchodní podmínky sjednané se společností Bolt vypovědět a poté bude jeho účet deaktivován. Vypověď těchto všeobecných obchodních podmínek a deaktivace účtu z výše uvedených důvodů nebrání uživateli v tom, aby si na platformě Bolt Food vytvořil nový účet s platným telefonním číslem.
- 10.6.** Platforma Bolt Food je k dispozici v několika jazycích, které lze změnit v profilu uživatele.
- 10.7.** Společnost Bolt může sledovat polohu zařízení Klienta prostřednictvím platformy Bolt Food. Na základě polohy zařízení uživatele mohou existovat omezení pro poskytování služeb platformy Bolt Food Platform. Tato omezení jsou patrná prostřednictvím rozhraní platformy Bolt Food Platform (např. dostupní Partneři na základě polohy). Společnost Bolt neposkytuje služby ve všech jurisdikcích. Vzhledem k tomu, že dostupnost služeb společnosti Bolt se může čas od času měnit, neexistuje žádný konkrétní seznam jurisdikcí.
- 10.8.** Společnost Bolt poskytuje služby, které jsou navrženy, poskytovány a podporují soulad s průmyslovými standardy a osvědčenými postupy, jako je ISO 27001/27002, kdykoli je to možné a není to v rozporu s jinými dohodnutými požadavky.
- 10.9.** Používání platformy Bolt Food a všechny právní vztahy vytvořené v rámci této platformy se budou řídit zákony České republiky. Zákonná ustanovení o omezení volby práva a o použitelnosti kogentních ustanovení, a to zejména státu, v němž má uživatel jakožto spotřebitel své obvyklé bydliště, zůstávají nedotčena (čl. 6 odst. 1 nařízení Řím I).
- 10.10.** Nelze-li příslušný spor, který vznikne v důsledku těchto všeobecných obchodních podmínek, vyřešit smírně, bude daný spor s konečnou platností rozhodnut před příslušným soudem České republiky. Pokud je klient spotřebitelem a má bydliště v Evropské unii (EU), může klient podat žalobu na ochranu svých spotřebitelských práv v souvislosti s touto smlouvou v zemi EU, ve které žije. Klient má rovněž právo obrátit se na

příslušný orgán ochrany spotřebitele. V České republice se klient může se stížnostmi spadajícími do její působnosti obrátit na Českou obchodní inspekci: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Gorazdova 1969/24, Praha 2, e-mail: adr@coi.cz, web: adr.coi.cz.

- 10.11.** <http://ec.europa.eu/odr> Pokud existují jiné jazykové verze těchto všeobecných obchodních podmínek, přednost bude mít anglická verze.

PŘÍLOHA Č. 1
VZOR FORMULÁŘE ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

Komu: Bolt Services CZ s.r.o. (Pernerova 727/40a, Karlín, 186 00 Praha 8, Česká republika;
cz-food@bolt.eu)

Tímto oznamuji, že odstupuji od této kupní smlouvy:

Objednáno dne: [doplní klient]

Jméno klienta: [doplní klient]

Adresa klienta: [doplní klient]

Podpis klienta (pouze pokud je tento formulář odesílán v tištěné podobě):

Datum: [doplní klient]