

Opći uvjeti za Bolt uslugu dostave hrane za Klijente

Ažurirano: travanj 2024

Opći uvjeti primjenjuju se na sve odnose između Bolta i Korisnika u vezi s korištenjem Bolt Food platforme (kao što je niže definirana) kao i na određene aspekte Kupoprodajnih ugovora i Ugovora o dostavi sklopljenih putem Bolt Food platforme (kao što je niže definirana). Prijavom na Bolt Food platformu Korisnik je suglasan s primjenom i sadržajem ovih Općih uvjeta i obaveštava se o obradi njegovih/njezinih osobnih podataka koji se ustupe tijekom registracije i korištenja Bolt Food platforme pod uvjetima navedenima u ovim Općim uvjetima. Također, pristajete na to da se vaši podaci (uključujući Saldo) mogu podijeliti s različitim Bolt platformama (npr. s platformom za naručivanje vožnje).

1. # DEFINICIJE

Saldo

znači saldo Korisničkog računa na Bolt Food platformi i/ili platformi za naručivanje vožnje kojima upravlja Bolt.

Bolt

Znači Bolt Operations OÜ, registarski br. 14532901, adresa Vana-Lõuna 15, Tallinn 10134, Estonija, adresa e-pošte croatia-food@bolt.eu.

Poslovni korisnik usluga Bolta

znači fizička ili pravna osoba koja djeluje u okviru obavljanja svoje profesionalne djelatnosti ili pružanja trgovačkih usluga te koja upravlja i plaća korištenje Bolt Food platforme od strane svojih ovlaštenih Klijenata. Poslovni korisnik usluga Bolta imati će ista prava kao i Klijent prema ovim Općim uvjetima u svezi sljedećeg: i) račun ili potvrda Narudžbe izdati će se Poslovnom korisniku usluga Bolta skupa s bilo kakvim povratom novca (ako je primjenjivo) i ii) Poslovni korisnik usluga Bolta može podnijeti pritužbe i zatražiti informacije u svezi Narudžbe izvršene putem Bolt Business značajke.

Bolt Business značajka

znači značajku Bolt Food platforme putem koje ovlašteni Korisnici Poslovnog korisnika usluga Bolta mogu izvršiti Narudžbu na račun Poslovnog korisnika usluga Bolta.

Bolt Food platforma

znači platformu za dostavu koja je predmet Uredbe (EU) 2019/1150, kojom upravlja Bolt, kao uslugom informacijskog društva koja funkcionira kao Tržnica koja (i) omogućava Partnerima stavljanje na tržište Robe uz mogućnost dostave i sklapanja Kupoprodajnih ugovora za prodaju Robe Klijentima, (ii) omogućava Korisnicima Naručivanje robe kod Partnera, sklapanje Kupoprodajnih ugovora kao Klijenti i ugovaranje dostave Robe po Partneru dostave, te (iii) omogućava Partneru dostave nuđenje usluge dostave Klijentima za dostavu Robe i sklapanje Ugovora o dostavi s Klijentima. .

Klijent

znači bilo koji Klijent Bolt Food platforme koji je predao Narudžbu i zaključio Kupoprodajni ugovor s Partnerom i Ugovor o dostavi s Partnerom dostave (ako je primjenjivo).

Ugovor o dostavi

znači ugovor između Klijenta i Partnera dostave za dostavu Robe naručene od strane Klijenta putem Bolt Food platforme.

Naknada za dostavu

znači naknadu za usluge dostave u svezi Narudžbe, a koju Klijent plaća Partneru dostave prema Ugovoru o dostavi. Naknada za dostavu obračunava se sukladno načelima navedenim u odjeljku 6.

Partner dostave ili flota

znači svaku pravnu osobu koja je registrirana na Bolt Food platformi kao pružatelj usluga

dostave Klijentima u svezi s robom naručenom putem Bolt Food platforme. Svi Partneri dostave djeluju kao poslovni korisnici Bolt Food platforme sukladno Uredbi (EU) 2019/1150.

Mjesto dostave

znači adresa navedena u Narudžbi na kojoj Klijent želi primiti naručenu Robu.

Opći uvjeti

znači ovi uvjeti koji se primjenjuju na odnos između Bolta i Klijenta u svezi s Klijentovim korištenjem Bolt Food platforme.

Roba

znači bilo koja roba koju Partner nudi na prodaju putem Bolt Food platforme.

Cijena robe

znači neto cijena (zajedno s primjenjivim porezom na dodanu vrijednost i promet, te ostalim porezima po potrebi) koju Klijent mora platiti Partneru za naručenu Robu.

Tržnica

znači virtualna tržnica izrađena putem Bolt Food platforme i kojom upravlja Bolt, koja omogućava Partnerima koji sudjeluju stavljanje na tržište Robe Korisnicima kako bi Korisnici naručili Robu u skladu s Kupoprodajnim ugovorom s Partnerom te, ako je primjenjivo koristili uslugu dostave na zahtjev koju na Tržnici nude Partneri dostave.

Minimalna vrijednost narudžbe

znači iznos koji odredi Bolt Food platforma kojim je označena minimalna Cijena robe na koju se ne primjenjuje Naknada za malu narudžbu.

Narudžba

znači narudžba Robe koju Klijent podnese Partneru.

Cijena Narudžbe

znači cijena koju Klijent mora platiti za kupljenu Robu i dostavu (ako je primjenjivo) Narudžbe.

Partner

znači voditelj bilo kojeg restorana ili trgovine s kojim je Bolt sklopio ugovor i, gdje je primjenjivo, svaka poslovnica putem koje voditelj obavlja poslovanje.

Kupoprodajni ugovor

znači ugovor između Klijenta i Partnera za prodaju Robe u skladu s Narudžbom.

Korisnik

znači svaka osoba koja je registrirala korisnički račun na Bolt Food platformi i koristi usluge Bolt Food platforme putem korisničkog računa.

Naknada za malu narudžbu

znači naknada koju Klijent plaća Partneru dostave, određenu od strane Bolt Food platforme, koja se primjenjuje na Narudžbe koje ne ispunjavaju Minimalnu vrijednost narudžbe sukladno odjeljku 3.3.

Napojnice

znači dobrovoljni iznos koji Klijent plaća Partneru dostave za uslugu dostave.

2. PRAVNI OKVIR

2.1. Bolt Food platforma omogućava Klijentu da naruči Robu od Partnera i ugovori dostavu Narudžbi na Mjesto dostave.

2.2. Za prodaju Robe putem Bolt Food platforme sklapa se Kupoprodajni ugovor izravno između Klijenta i Partnera. Za dostavu Narudžbe Klijent sklapa Ugovor o dostavi izravno s Partnerom dostave. U slučaju da Partner želi Klijentu ponuditi vlastite usluge za dostavu Robe, Klijent sklapa Ugovor o dostavi izravno s Partnerom i na Partnera se prema ovim Općim uvjetima primjenjuju uvjeti koji se primjenjuju na Partnera dostave u pogledu Ugovora o dostavi. U slučaju da Klijent želi da Narudžba bude dostavljena od strane Partnera dostave, Kupoprodajnog ugovora smatra se zaključenim od trenutka kada Partner i Partner uz dostavu

prihvate Narudžbu te kada se potvrda Narudžbe pošalje Klijentu. U slučaju da Klijent sam preuzima Narudžbu, Kupoprodajni ugovor smatra se zaključenim od trenutka kada Partner prihvati Narudžbu te kada se potvrda Narudžbe pošalje Klijentu.

2.3. Upravljaajući Bolt Food platformom i Tržnicom, Bolt isključivo djeluje kao pružatelj usluge informacijskog društva te nije ugovorna strana Kupoprodajnog ugovora niti Ugovora o dostavi. Bolt nije proizvođač niti prodavatelj Robe ni pružatelj usluge dostave te ni na koji način nije odgovoran za ispunjavanje Kupoprodajnog ugovora ili Ugovora o dostavi.

2.4. Upravljaajući Bolt Food platformom, Klijent potvrđuje da je svaki Partner dostave i/ili Partner koji nudi svoje proizvode i usluge putem Bolt Food platforme, ovlastio Bolt da djeluje kao njegov trgovački zastupnik u svezi s bilo kojim Ugovorom o dostavi i/ili posredovanjem kod Kupoprodajnih ugovora između Partnera i Klijenata. Bolt ima pravo pregovarati o Ugovoru o dostavi i/ili Kupoprodajnom ugovoru s Klijentom, uključujući, ali ne ograničavajući se na naplatu Naknade za dostavu i/ili Cijene robe ili drugih naknada koje su plaćene od strane Klijenta ili Poslovnog korisnika usluga Bolta u skladu s Ugovorom o dostavi i/ili Kupoprodajnim ugovorom, ukoliko se iste plaćaju putem aplikacije ili, kad je primjenjivo, gotovinski Partneru dostave ili Partneru.

2.5. Svi Partneri proizvode ili prodaju Robu, a svi Partneri dostave pružaju usluge dostave na samostalnoj osnovi kao gospodarski i profesionalni pružatelji usluga. Svi Partneri i Partneri dostave koji posluju na Bolt Food platformi smatrat će se trgovcima u smislu Direktive (EU) 2005/29.

2.6. Bolt Food platforma dostupna je samo Korisnicima koji imaju 16 godina ili više. Korisnik ne smije koristiti Bolt Food platformu ako ne ispunjava predmetni uvjet. Korištenjem Bolt Food platforme, Korisnici koji su maloljetni potvrđuju da su dobili sve potrebne autorizacije roditelja ili zakonskih skrbnika kako bi pristupili i koristili Bolt Food platformu. Bolt pretpostavlja da maloljetnici koji koriste Bolt Food platformu imaju dobivenu suglasnost od svojih roditelja ili zakonskih skrbnika.

2.7. Cjelokupni sadržaj koji je postavljen na Bolt Food platformu podliježe isključivo odgovornosti Partnera dostave i Partnera, te Bolt nema obvezu aktivno nadgledati ili pregledavati takav sadržaj sukladno Uredbi (EU) 2022/2065 Europskog parlamenta i Vijeća od 19. listopada 2022. o jedinstvenom tržištu digitalnih usluga i izmjeni Direktive 2000/31/EZ (Zakon o digitalnim uslugama). Međutim, Bolt ima pravo ukloniti bilo koji navodno nezakoniti sadržaj nakon primitka obavijesti o postojanju takvog sadržaja na Bolt Food platformi.

2.8. Bolt ima pravo suspendirati, na razumno razdoblje i nakon izdavanja prethodnog upozorenja, obradu obavijesti i pritužbe od strane Korisnika koji često podnose očito neutemeljene obavijesti ili pritužbe o navodno nezakonitom sadržaju na Bolt Food platformi. Pri procjeni okolnosti za suspenziju, Bolt uzima u obzir sljedeće:

2.8.1. apsolutni broj stavki očito nezakonitog sadržaja ili očito neutemeljenih obavijesti ili pritužbi, podnesenih unutar mjeseca; i

2.8.2. relativni omjer obavijesti i pritužbi u odnosu na ukupan broj stavki informacija ili obavijesti podnesenih unutar mjeseca; i

2.8.3. ozbiljnost zloupotrebe mehanizama za podnošenje obavijesti; i

2.8.4. (ukoliko je primjenjivo) namjera podnositelja pritužbi za podnošenje očito neutemeljenih pritužbi

3. # NARUČIVANJE ROBE PUTEM BOLT FOOD PLATFORME

3.1. Klijent može izabrati i naručiti Robu putem Bolt Food platforme. U slučaju da Partner ne može dostaviti Robu kako je zatraženo u Narudžbi, Partner neće potvrditi Narudžbu na Bolt Food platformi. Partner može kontaktirati Klijenta kako bi dogovorio izmjenu Narudžbe na način da izvorna Cijena robe ostane ista. Ako se ne postigne sporazum ili ako bi Klijent morao platiti

više ili manje za Robu u odnosu na naručenu Robu, Narudžba će se otkazati, a Klijentu neće biti naplaćena Narudžba ili (gdje je primjenjivo) Cijena Narudžbe će u cijelosti biti vraćena Klijentu.

3.2. Klijent ima pravo primiti Robu koja je u skladu sa svojim opisom navedenim na Bolt Food platformi i svim posebnim uvjetima (ako su dogovoreni). Ako Roba sadrži hranu, u slučaju sumnje na bilo kakve alergije koje bi Klijent mogao imati na takvu Robu, Klijent je obavezan kontaktirati Partnera radi dodatnih informacija. Postoji mogućnost da se fotografije Robe prikazane na Bolt Food platformi ne podudaraju u potpunosti s stvarno ponuđenom Robom.

3.3. Ako je primjenjiva Minimalna vrijednost narudžbe, a Cijena robe u vezi s nekom Narudžbom je manja od te Minimalne vrijednosti narudžbe, Klijent može predati Narudžbu, a Bolt Food platforma će je potvrditi pod uvjetom da Klijent naknadi Minimalnu vrijednost narudžbe koja je plativa Partneru dostave.

3.4. Klijent se mora pridržavati svih mjerodavnih zakona, uključujući uvjeta koji se primjenjuju na kupoprodaju alkohola, duhana, energetske pića ili svih drugih proizvoda koji zahtijevaju provjeru dobi. U slučaju da Klijent želi naručiti proizvode koji zahtijevaju provjeru dobi, mora potvrditi i/ili dokazati svoju dob kao dio postupka naručivanja. Nadalje, Partner dostave koji dostavlja Narudžbu i/ili Partner, u slučaju da Klijent sam preuzima Narudžbu, može odbiti predati proizvode koji zahtijevaju provjeru dobi ako Klijent ne predloži valjani dokument s fotografijom kojom dokazuje da ima dovoljno godina da zakonski kupi proizvode ili ako Klijent pokazuje znakove opijenosti. U slučaju da se dostava dobno ograničenog proizvoda odbije zbog navedenih razloga, Bolt ima pravo naplatiti Klijentu dvostruku Naknadu za dostavu kao kompenzaciju za vraćanje dobno ograničenog proizvoda Partneru.

3.5. Svi partneri su prikazani korisniku u rangiranom slijedu. Glavni parametri su:

3.5.1. Učestalost upotrebe usluge Partnera. Ukoliko je Klijent nedavno nekoliko puta Naručivao kod Partnera, vjerojatnije je da će Partner dobiti višu poziciju na Bolt Food platformi.

3.5.2. Udaljenost Korisnika od Partnera. Što je kraća udaljenost između Korisnika i Partnera, vjerojatnije je da će Partner dobiti višu poziciju na Bolt Food platformi.

3.5.3. Predviđeno vrijeme dolaska Narudžbe. Što je kraće vrijeme dostave Narudžbe Partnera, vjerojatnije je da će Partner dobiti višu poziciju na Bolt Food platformi.

3.5.4. Naknada za dostavu za Korisnika. Što je jeftinija dostava, vjerojatnije je da će Partner dobiti višu poziciju na Bolt Food platformi.

3.5.5. Ocjena Partnera. Što je ocjena Partnera viša, vjerojatnije je da će Partner dobiti višu poziciju na Bolt Food platformi.

3.5.6. Sličnost prethodnih Narudžbi Klijenta. Partner koji nudi slične proizvode kao i u prethodnim Narudžbama Klijenta, vjerojatnije je da će dobiti višu poziciju na Bolt Food platformi.

4. # NARUČIVANJE DOSTAVE PUTEM BOLT FOOD PLATFORME

4.1. Nakon predaje Narudžbe Klijent mora dogovoriti uslugu dostave po Partneru dostave putem Bolt Food platforme kako bi osigurao dostavu Robe na zatraženo Mjesto dostave ili, ako je moguće, odabere opciju samostalnog preuzimanja. Klijent će sklopiti Ugovor o dostavi s Dostavljačem putem Bolt Food platforme.

4.2. Sukladno Ugovoru o dostavi, Partner dostave će dostaviti Narudžbu na Mjesto dostave koje Klijent naznači putem Bolt Food platforme. Klijent i Partner dostave se mogu dogovoriti o drugom Mjestu dostave pod uvjetom da je nova adresa blizu izvornog Mjesta dostave (ne smije biti udaljeno više od nekoliko ulica).

4.3. Klijent mora biti nazočan na Mjestu dostave najmanje u procijenjeno vrijeme dostave Narudžbe koje je naznačeno na Bolt Food platformi. Klijent mora biti dostupan primiti pozive na telefonski broj koji je podnio putem Bolt Food platforme od trenutka predaje Narudžbe na Bolt Food platformi do primitka Narudžbe od Partnera dostave.

Svi rokovi dostave ili druge vremenske procjene o kojima Partner dostave ili Bolt obavijeste Klijenta putem Bolt Food platforme, isključivo su procijenjeni rokovi. Nema jamstva da će Roba biti isporučena u procijenjenom roku. Na rokove dostave Narudžbe također mogu utjecati drugi čimbenici poput zastoja u prometu, prometnih gužva i vremenskih uvjeta.

4.4. Ako Klijent odabere opciju samostalnog preuzimanja Narudžbe, mora stići u Partnerovu poslovnicu u okvirno vrijeme preuzimanja Narudžbe navedeno na Bolt Food platformi, kako bi preuzeo Narudžbu.

4.5. Ocjena Partnera na Bolt Food platformi temelji se na recenzijama koje su ostavili Klijenti nakon što im je Narudžba isporučena ili, ako je primjenjivo, nakon što je Klijent preuzeo Narudžbu. Klijent ima pravo ostaviti recenziju Partneru ocjenom Narudžbe na ljestvici od 1 (loše) do 5 (izvrsno). Klijent ne može ocijeniti Partnera ili ostaviti recenziju ako Klijent nije izvršio Narudžbu kod Partnera na Bolt Food platformi.

5. # PRIGOVORI

5.1. Ako Klijent ima bilo kakve prigovore u vezi s naručenom Robom, isti se potiče da o tome što prije obavijesti Bolt putem Bolt Food platforme, ali najkasnije u roku od mjesec dana od dostave određene Narudžbe. Bolt može zatražiti fotografiju Robe ili drugi dokaz ili objašnjenje okolnosti u vezi s prigovorom.

5.2. Iako Bolt nije ni proizvođač niti prodavatelj Robe, niti pružatelj usluga dostave i nije odgovoran za dotičnu robu ili usluge, Bolt će nastojati pomoći u mirnom rješavanju i može pružiti povrat ili Saldo u odnosu na dotičnu Narudžbu ako Bolt ima opravdan razlog vjerovati da je prigovor opravdan.

5.3. Klijent također može podnijeti prigovor izravno Partneru ili Partneru dostave.

5.4. Klijent se može obratiti Boltovoj korisničkoj podršci putem funkcije razgovora na Bolt Food platformi na kojoj Klijent može pregledati otvorene razgovore i svoju povijest komunikacije, uključujući datum i vrijeme, i to tijekom šest mjeseci od kreiranja razgovora.

__ 6. # PLAĆANJE I NAKNADE __

6.1. Klijent mora platiti Cijenu robe Partneru u iznosu koji je naveden na Bolt Food platformi. Cijene robe na Bolt Food platformi mogu se razlikovati od Cijene robe u Partnerovoj poslovnici. Cijene robe na Bolt Food platformi mogu se s vremena na vrijeme promijeniti prije predaje Narudžbe.

6.2. Klijent mora platiti Naknadu za dostavu Partneru dostave u iznosu koji obračuna Bolt Food platforma. Naknada za dostavu obračunat će se uzimajući u obzir vrijeme dostave, duljinu dostavne rute, sredstvo dostave i druge kriterije. Primjenjiva Naknada za dostavu bit će naznačena Klijentu prije potvrde Narudžbe. Osim Naknade za dostavu, Klijent također može ostaviti Napojnicu Partneru dostave za uslugu dostave putem Bolt Food platforme. Detalji obračuna Naknade za dostavu mogu se povremeno prilagođavati od strane Bolt Food platforme uzimajući u obzir stanje na tržištu, ponudu i dostupnost Partnera dostave na tržištu i druge čimbenike u odnosu na uslugu. Naknada za dostavu može obuhvaćati različite vrste naknada (uključujući naknade za uslugu)..

6.3. Bolt ima pravo utvrditi Minimalnu vrijednost narudžbe u skladu s člankom 3.3. U tom slučaju će Klijent platiti Partneru dostave Naknadu za malu narudžbu.

6.4. Bolt, djelujući kao trgovački zastupnik Partnera i Partnera dostave, može pripremiti i izdati Klijentu informativne račune za Cijenu robe u ime Partnera i za Naknadu za dostavu i (ako je primjenjivo) Naknadu za malu narudžbu i/ili Napojnice u ime Partnera dostave, te prihvatiti Klijentovo plaćanje za blagajnički račun u ime Partnera i Partnera dostave.

6.5. Sva plaćanja se obrađuju s Klijentove platne kartice ili drugih načina plaćanja koje je Klijent aktivirao na Bolt Food platformi, osim gotovinskih plaćanja. Plaćanja obrađuje treća strana koja vrši obradu plaćanja. Po potvrdi Narudžbe Klijent odobrava plaćanje svojom platnom karticom ili

uporabom drugog prikladnog načina plaćanja u iznosu Cijene narudžbe, a odgovarajući iznos će biti rezerviran na platnoj kartici ili drugim načinom plaćanja. Plaćanje koje se odnosi na Narudžbu bit će izvršeno i za njega će se teretiti Klijentova platna kartica ili nekim drugim načinom plaćanja u roku od 72 h od potvrde Narudžbe.

6.6. Obveze plaćanja Klijenta koje proizlaze iz Kupoprodajnog ugovora i Ugovora o dostavi (ako je primjenjivo) smatraju se ispunjenima prema Partneru i Partneru dostave (ako je primjenjivo) nakon što plaćanje bude izvršeno Boltu i naplaćeno s Klijentove platne kartice ili drugim prihvatljivim načinom plaćanja (npr. Bolt Business značajka) ili, ovisno o slučaju, nakon što Klijent u cijelosti Partneru dostave plati Cijenu narudžbe u gotovini po dostavi Narudžbe ili, u slučaju samostalnog preuzimanja Narudžbe, nakon što Klijent izravno Partneru u cijelosti plati Cijenu narudžbe. Ako se Cijena narudžbe ne može rezervirati na Klijentovoj platnoj kartici, Narudžba neće biti proslijeđena Partneru, osim u slučaju gotovinskih plaćanja Partneru dostave po dostavi Narudžbe ili izravnog plaćanja Partneru, u slučaju samostalnog preuzimanja od strane Klijenta.

6.7. Bolt može omogućiti opciju Klijentu koja Klijentu omogućava plaćanje Narudžbe u gotovini Partneru dostave po dostavi Narudžbe. U tom slučaju Klijent će platiti Cijenu narudžbe Partneru dostave u gotovini po dostavi Narudžbe na zatraženo Mjesto dostave. Bolt određenom Klijentu može, prema vlastitom nahođenju, ograničiti gotovinska plaćanja.

6.8. U slučaju gotovinskog plaćanja Dostavljač će iznos gotovine primljene od Klijenta unijeti u Bolt Food platformu. U slučaju da iznos ne odgovara obvezama plaćanja Klijenta koje proizlaze iz Kupoprodajnog ugovora i Ugovor o dostavi, Saldo će automatski:

6.8.1. biti umanjen za iznos koji je manje plaćen za Narudžbu ili za ukupnu Cijenu narudžbe (npr. u slučaju da Klijent nije nazočan na Mjestu dostave, u skladu s Člankom 4.4. Klijent odbije platiti, itd.),

6.8.2. biti uvećan za iznos koji se platio više za Narudžbu.

6.9. Saldo će se primjenjivati automatski po predaji Narudžbe. Saldo se ne može zamijeniti za gotovinu.

6.10. U slučaju kada se proizvodi (tj. Robe) prodaju po težini, bilo koja cijena po proizvodu prikazana na Bolt Food platformi samo je procjena koju daje Partner. Konačna cijena proizvoda po težini u Narudžbi će se formirati i naplatiti na temelju stvarne težine proizvoda primljenih s Narudžbom. Zbog moguće prilagodbe cijena uzrokovane promjenama težine, Bolt može privremeno staviti na čekanje odobrenje na Klijentovoj platnoj kartici. Iznos privremenog odobrenja neće prelaziti 20% vrijednosti proizvoda po težini uključenih u Narudžbu Klijenta. U slučaju da proizvod u Narudžbi ima manju težinu nego što je naznačeno u potvrdi Narudžbe, Bolt će Klijentu vratiti razliku u cijeni. U slučaju da proizvod u Narudžbi ima veću težinu nego što je naznačeno u potvrdi Narudžbe, Bolt će naplatiti razliku u cijeni s privremenog odobrenja na Klijentovoj platnoj kartici. Bilo koji dio privremenog odobrenja koji nije potreban za pokrivanje prilagodbe cijene biti će vraćen ili refundiran na karticu Klijenta.

6.11. Bolt, prema vlastitom nahođenju, može dati promotivne ponude i popuste u odnosu na Cijenu robe ili Naknade za dostavu-

6.12. Prihvatanjem ovih Općih uvjeta Klijent izričito pristaje na primanje elektroničkih računa. Elektronički se računi izdaju i primaju u bilo kojem elektroničkom formatu, uključujući e-poštu s priloženim dokumentom u PDF obliku.

7. # OTKAZIVANJE NARUDŽBE, RASKID I OBUSTAVA KORIŠTENJA

7.1. Klijent ne može povući ili otkazati Narudžbu ako je dostupna na Bolt Food platformi i pod uvjetima navedenim na Bolt Food platformi. Nadalje, Bolt, Partner i/ili Partner dostave mogu otkazati Narudžbu, te u predmetnim slučajevima, Klijent ima pravo na puni povrat novca, osim u slučajevima iz odjeljaka 3.5 i 7.2.

7.2. Bolt, u ime Partnera dostave, može otkazati Narudžbu i naplatiti Klijentu ili smanjiti Saldo Klijenta za punu cijenu Narudžbe u sljedećim slučajevima:

7.2.1. Klijent nije dostupan na Mjestu dostave unutar 5 minuta od dolaska Partnera dostave na Mjesto dostave ;

7.2.2. Broj telefona koji je pružio Klijent nije dostupan Partneru dostave unutar 5 minuta od dolaska Partnera dostave na Mjesto dostave; ili

7.2.3. Klijent i Partner dostave ne uspiju se dogovoriti o novom Mjestu dostave sukladno gore navedenom odjeljku 4.2.

7.3. Bolt ima pravo privremeno obustaviti pristup Klijentu Bolt Food platformi ili raskinuti ove Opće uvjete sa trenutnim učinkom te/ili odbiti ili otkazati bilo kakve Narudžbe, ako Klijent uzrokuje zloupotrebu ili štetu na Bolt Food platformi, ako Bolt ima osnovanu sumnju u prijevare od strane Klijenta prilikom korištenja Bolt Food platforme, ili ako Klijent na drugi način ne ispuni svoje obveze prema ovim Općim uvjetima (npr. ne prisustvuje na lokaciji dostave u nekoliko navrata, prema odjeljku 7.2.). Privremena obustava ili raskid s Bolt Food platformom također znači obustavu ili raskid s drugim Bolt platformama (npr. platforma za usluge prijevoza).

7.4. Klijent ne smije koristiti Bolt Food platformu u svrhu pranja novca kao ni u bilo koje druge kriminalne svrhe (kako odredi Bolt prema vlastitom nahođenju). Ako Klijent prekrši ovaj Odjeljak 7.43, Bolt će raskinuti ove Opće uvjete s Klijentom te obavijestiti relevantne policijske agencije.

8. # LICENCIRANJE, INTELEKTUALNO VLASNIŠTVO I OBRADA PODATAKA

8.1. Registracijom na Bolt Food platformi Bolt odobrava Korisniku opozivu, neisključivu, neprenosivu licenciju, koja se ne može podlicencirati, za korištenje Bolt Food platforme u svrhu naručivanja Robe i dogovaranja dostave Narudžba.

8.2. Sva prava intelektualnog vlasništva u pogledu softvera, dokumentacije ili informacija koje koristi ili razvije Bolt ili netko u njegovo ime tijekom pružanja usluga informacijskog društva u skladu s ovim Općim uvjetima (uključujući Bolt Food platformu i sve materijale koji se na njoj učitaju) pripadaju Boltu (ili, katkada, u ograničenom opsegu, Partneru). Korisnik neće kopirati, izmijeniti, prilagoditi, podvrgnuti obrnutom inženjeringu, dekompilirati, niti na drugi način otkriti izvorni kod Bolt Food platforme ili bilo kojeg drugog softvera koji Bolt koristi niti izvući ili koristiti bilo koje podatke na Bolt Food platformi u komercijalne svrhe ili bilo koje druge svrhe osim naručivanja Robe. Korisnik će koristiti Bolt Food platformu isključivo u svoje osobne, nekomercijalne svrhe, osim kada se koristi Bolt Business značajka.

8.3. Obrada osobnih podataka Korisnika i Klijenata od strane Bolta opisana je u Pravilima o privatnosti, koja se mogu pronaći na Bolt Food platformi putem sljedeće poveznice na <https://bolt.eu/en-ee/privacy/>.

8.4. Bolt ne pruža nikakvo jamstvo, garanciju niti izjave u pogledu kakvoće Bolt Food platforme, uključujući u odnosu na nedostatak očitih ili prikrivenih nedostataka, prikladnosti za uobičajene ili posebne svrhe, te Bolt nije dužan ispuniti Korisnikove zahtjeve u pogledu kakvoće Bolt Food platforme.

8.5. Korisnicima je izričito zabranjeno sudjelovanje u bilo kojem obliku (ručnom ili automatiziranom) skupljanje podataka, rudarenje podacima, izvlačenja podataka ili bilo koje automatizirano prikupljanje podataka s Bolt Food platforme, uključujući, ali ne ograničavajući se na upotrebu botova, spidera, crawlera ili bilo koje druge automatizirane obrade.

9. # ODGOVORNOST

9.1. Partner je isključivo odgovoran za sve nedostatke u kakvoći i količini naručene Robe ili ostale propuste u ispunjavanju Kupoprodajnog ugovora te Bolt u tom pogledu ne preuzima nikakvu odgovornost (uključujući odgovornost za bilo kakve alergijske reakcije na hranu ili bilo kakve druge zdravstvene probleme).

9.2. Partneri dostave su isključivo odgovorni za izvršavanje Ugovora o dostavi te Bolt ne

preuzima nikakvu odgovornost u tom pogledu.

9.3. Ako Korisnik sumnja da je njegova platna kartica koja je povezana s računom istog na Bolt Food platformi ukradena i/ili je nezakonito koristi treća osoba, Korisnik o tome odmah mora obavijestiti Bolt. Do primitka takve obavijesti, Bolt neće odgovarati ni za kakvo nezakonito korištenje Korisnikove platne kartice od trećih na Korisnikovu računu.

9.4. Bolt Food platforma stavljena je na raspolaganje Korisniku isključivo na osnovi „viđenog stanja“. Bolt neće odgovarati ni za kakve prekide, greške u povezivanju, nedostupnosti ili greške u Bolt Food platformi, međutim, Bolt ne ograničava pravo Klijenta na zahtjev za naknadu štete ili korištenje bilo kojeg drugog pravnog lijeka predviđenog zakonom u slučaju neusklađenosti usluge Bolt Food platforme s ovim Općim uvjetima. Nadalje, Bolt može, prema vlastitom nahođenju, uvesti nove i/ili obustaviti postojeće funkcije na Bolt Food platformi te će obavijestiti Klijenta o takvim obustavama.

9.5. Korisnik potvrđuje kako root-anje, jailbreak-anje ili modificiranje pametnog telefona ili bilo kojeg drugog uređaja na hardverskoj ili operativnoj razini, na način koji je suprotan uputama proizvođača, čini uređaj osjetljivim na cyber prijetnje. Nadalje, Korisnik potvrđuje da korištenje lažnih uređaja i drugih rješenja koja pokušavaju komunicirati s Boltovim sustavima nije dopušteno. Korisnik potvrđuje da Bolt neće biti odgovoran za bilo kakve gubitke u svezi s korištenjem takvog modificiranog uređaja ili lažnih uređaja i drugih takvih rješenja, te da Bolt neće imati nikakvu obvezu podržavati korištenje takvog uređaja.

10. # OSTALO

10.1. Klijent ima zakonsko pravo povući se iz Kupoprodajnog ugovora u skladu s i u odnosu na Robu navedenu u Direktivi 2011/83/EU u roku od 14 dana od datuma narudžbe bez navođenja razloga. Ako Klijent želi odustati od takve Robe, Klijent može ili (i) koristiti obrazac povlačenja iz Priloga 1 ili (ii) dati bilo kakvu drugu jasnu izjavu u kojoj navodi odluku o odustanku o takve Robe kontaktirajući Bolt.

10.2. Bolt pridržava pravo izmjene Općih uvjeta u bilo kojem trenutku, učitavanjem revidiranih Općih uvjeta na Bolt Food platformu i obavješćavanjem svih Korisnika koji su se registrirali na Bolt Food platformi putem e-pošte koju je Korisnik pružio prilikom registracije.

10.3. Bolt može izmijeniti ili odstraniti različite dijelove Bolt Food platforme ili izmijeniti Bolt Food platformu, njezine sadržaje i odabir Partnera koji sudjeluju u Bolt Food platformi, djelomično ili u cijelosti, u bilo kojem trenutku bez prethodne obavijesti.

10.4. Korisnik može pristupiti Bolt Food platformi samo putem internetske veze. Ne postoje posebni tehnički uvjeti za internetsku vezu, međutim, na kvalitetu usluga Bolt Food platforme može utjecati brzina interneta. Bolt Food platforma dostupna je na Android i Apple uređajima u skladu s najnovijim ažuriranjima softvera.

10.5. Prilikom stvaranja Korisničkog računa na Bolt Food platformi, broj telefona Korisnika povezan je sa računom Korisnika i dodan u bazu podataka tvrtke Bolt. Ako Korisnik ažurira svoj broj telefona nakon stvaranja računa na Bolt Food platformi i želi nastaviti koristiti Bolt Food platformu, isti mora čim prije moguće obavijestiti Bolt o ažuriranom broju telefona. Nakon što se broj telefona ažurira, Korisnik će zaprimiti zahtjev za provjeru na svoj novi broj telefona putem SMS-a ili putem drugog sredstva od strane Bolta. Korisnik zatim mora provjeriti svoj novi broj telefona slijedeći upute u SMS-u ili drugim sredstvima poslanim od strane Bolta. Nakon što se broj telefona provjeri, automatski će se ažurirati na profilu Korisnika. Kada Korisnik ažurira svoje osobne podatke na Bolt Food platformi, promjene će se primijeniti i na druge platforme tvrtke Bolt (uključujući platformu za prijevoz putnika). Ako Korisnik napusti broj telefona povezan s njegovim/ njezinim računom na Bolt Food platformi i ne želi ga ažurirati na Bolt Food platformi, Korisnik mora raskinuti ove Opće uvjete s Boltom, nakon čega će njegov/njezin račun biti deaktiviran. Raskid ovih Općih uvjeta i deaktivacija računa iz navedenih razloga ne sprječava

Korisnika da stvori novi račun na Bolt Food platformi s valjanim brojem telefona.

10.6. Bolt Food platforma dostupna je na više jezika koji se mogu mijenjati u profilu Korisnika.

10.7. Bolt može pratiti lokaciju Klijentova uređaja putem Bolt Food platforme. Mogu postojati ograničenja za pružanje usluga Bolt Food platforme na temelju lokacije Korisnikova uređaja. Ova ograničenja vidljiva su na sučelju Bolt Food platforme (npr. dostupni Partneri na temelju lokacije). Bolt ne pruža usluge u svim jurisdikcijama. Budući da se dostupnost Boltovih usluga može s vremena na vrijeme mijenjati, ne postoji konkretan popis jurisdikcija.

10.8. Bolt pruža usluge koje su osmišljene i isporučene u skladu s industrijskim standardima i najboljom praksom, kao što je ISO 27001/27002, kad god je to izvedivo i nije u suprotnosti s drugim dogovorenim zahtjevima.

10.9. Korištenje Bolt Food platforme i svi pravni odnosi ostvareni na temelju nje podliježu estonskim zakonima. Pravne odredbe o ograničenju izbora prava i o primjenjivosti obvezujućih odredbi, posebno države u kojoj Korisnik ima svoje uobičajeno prebivalište kao potrošač, neće biti pogođene (Članak 6. (1) Uredbe Rim I).

10.10. Ako se spor koji proizađe iz ovih Općih uvjeta ne može riješiti pregovorima, spor će se konačno riješiti pred Okružnim sudom za Harju u Tallinu, Estonija. Ako Korisnik promijeni svoje prebivalište ili uobičajeno boravište izvan Estonije ili prebivalište ili uobičajeno boravište Klijenta nije poznato u trenutku poduzimanja radnje, isključivo mjesto nadležnosti biti će registrirano sjedište Bolta (Tallinn, Estonija).

10.11. Ako postoji spor između Klijenta i Partnera ili Partnera dostave koji pružaju usluge na Bolt Food platformi, Klijent može koristiti Boltov besplatni unutarnji sustav podnošenja prigovora te, a ako je Klijent potrošač, može koristiti alat za online rješavanje sporova koji je dostupan na <http://ec.europa.eu/odr>.

10.12. Kada postoje verzije ovih Općih uvjeta na bilo kojem drugom jeziku, prevladava verzija na engleskome jeziku.

PRILOG 1 OBRAZAC ZA POVLAČENJE

Prima Bolt Operations OU (Vana-Lõuna 15, Tallinn 10134, Estonija; croatia-food@bolt.eu)

Ovime dajem obavijest da se povlačim iz sljedećih kupoprodajnih ugovora:

Naručeno dana: [Ispunjava Klijent] Ime Klijenta: [Ispunjava Klijent] Adresa Klijenta: [Ispunjava Klijent]

Potpis Klijenta (samo ako se ovaj obrazac šalje u papirnatom obliku) Datum: [Ispunjava Klijent]