

Termeni Generali

ai serviciului de livrare Bolt Food pentru Client

Acești Termeni Generali se aplică tuturor relațiilor dintre Bolt și Utilizator legate de utilizarea Platformei Bolt Food (așa cum sunt definite mai jos), precum și anumitor aspecte ale Acordurilor de Vânzare și ale Acordurilor de Livrare încheiate prin intermediul Platformei Bolt Food (așa cum sunt definite mai jos). Prin înscrierea în Platforma Bolt Food, Utilizatorul este de acord cu aplicarea și conținutul acestor Termeni Generali și este informat cu privire la prelucrarea datelor sale cu caracter personal dezvăluite în timpul înregistrării și utilizării Platformei Bolt Food în condițiile prevăzute în acești Termeni Generali. De asemenea, sunteți de acord cu faptul că datele Dvs. pot fi partajate între diferite platforme Bolt (de exemplu, cu platforma ride-hailing).

1. DEFINITIONS

Bolt	înseamnă Bolt Operations OÜ, cod de înregistrare 14532901, adresa Vana-Lõuna 15, Tallinn 10134, Estonia, adresa de e-mail romania-food@bolt.eu .
Platforma Bolt Food	înseamnă platforma de livrare a alimentelor operate de Bolt ca serviciu al societății informaționale care funcționează ca Marketplace care (i) permite operatorilor de restaurante să comercializeze Meniuri cu opțiuni de livrare și să încheie Acorduri de Vânzare pentru vânzarea de Meniuri către clienți, (ii) permite Utilizatorilor să plaseze comenzi Operatorului Restaurantului, să încheie Acorduri de Vânzare în calitate de Client și să aranjeze livrarea Meniurilor de către Curier și (iii) permite Curierului să ofere clienților servicii de livrare pentru livrarea Meniurilor și să încheie Acorduri de Livrare cu Clienții.
Client	înseamnă orice utilizator al platformei Bolt Food care a plasat o Comandă și încheie un Acord de Vânzare cu Operatorul Restaurantului și un Acord de Livrare cu Curierul.
Curier	înseamnă orice persoană care a fost înregistrată în Platforma Bolt Food ca furnizor al serviciului de livrare către Clienți cu privire la Meniurile comandate prin intermediul Platformei Bolt Food. Termenul Curier desemnează, după caz, atât entitatea angajatoare, cât și persoanele fizice angajate sau colaboratoare ale entității angajatoare și care prestează în mod efectiv servicii de livrare.

Comisionul de Curierat	înseamnă comisionul pentru serviciile de livrare aferente unei Comenzi pe care Clientul o plătește Curierului în baza Acordului de Livrare. Comisionul de Curierat este calculat în conformitate cu principiile stabilite în secțiunea 6.
Acord de Livrare	înseamnă acordul dintre Client și Curier pentru livrarea Meniurilor comandate de Client, încheiat prin intermediul Platformei Bolt Food.
Locația de Livrare	înseamnă adresa indicată în Comandă, unde Clientul dorește să primească Meniul comandat.
Termeni Generali	înseamnă acești Termeni și Condiții aplicabili relației dintre Bolt și Client în legătură cu utilizarea platformei Bolt Food de către Client.
Piața	înseamnă piața virtuală creată prin intermediul platformei Bolt Food și administrată de Bolt, care permite Operatorilor Restaurantului participanți să-și comercializeze Meniurile către Clienți, astfel încât Clienții să poată comanda Meniurile și să încheie Acordul de Vânzare cu Operatorul Restaurantului în calitate de Clienți, precum și să utilizeze serviciile de livrare oferite de către Curieri.
Meniu	înseamnă ansamblul dintre orice produs alimentar gata preparat, masă gata pregătită și/sau alte produse alimentare și/sau băuturi pe care Operatorul Restaurantului le comercializează, vinde prin intermediul Platforma Bolt Food și pe care Clientul îl comandă din oferta respectivului Operator al Restaurantului.
Prețul Meniului	înseamnă prețul net (împreună cu valoarea adăugată aplicabilă, taxe de vânzare sau alte taxe, dacă este cazul) pe care Clientul trebuie să le plătească Operatorului Restaurantului pentru Meniurile comandate.
Valoarea Comenzii Minime	înseamnă suma determinată de Platforma Bolt Food care indică prețul minim al unui Meniu pentru care o Comandă poate fi plasată prin intermediul platformei Bolt Food.
Valoarea Compensării Minime	înseamnă comisionul plătit de Client către Curier în conformitate cu secțiunea 3.3 pentru a compensa diferența dintre Valoarea Minimă a Comenzii și Prețul Comenzii.

Comandă	înseamnă comanda pe care Clientul a plasat-o prin intermediul platformei Bolt Food pentru pregătirea unui Meniu de către Operatorul Restaurantului.
Prețul Comenzii	înseamnă prețul pe care Clientul trebuie să îl plătească pentru cumpărarea Meniurilor și livrarea Comenzii.
Restaurant	înseamnă fiecare unitate în cadrul căreia Operatorul Restaurantului își desfășoară activitatea pe Platforma Bolt Food.
Operatorul Restaurantului	înseamnă operatorul oricărui restaurant, cafenea, bistro, chioșc alimentar, cantină, bucătărie destinată livrării, departament de gastronomie dintr-un magazin alimentar sau un alt sediu de producție de produse alimentare preparate care își oferă serviciile pe Platforma Bolt Food.
Acord de Livrare	înseamnă acordul încheiat între Client și Curier pentru livrarea Comenzii
Utilizator	înseamnă orice persoană care s-a înregistrat cu un cont de utilizator pe Platforma Bolt Food și care utilizează serviciile Platformei Bolt Food prin respectivul cont de utilizator.

2. CADRUL LEGAL

- 2.1. Platforma Bolt Food permite Clientului să comande Meniuri de la Operatorii Restaurantului și să aranjeze livrarea Comenzilor la Locația de Livrare.
- 2.2. Pentru vânzarea Meniurilor prin intermediul platformei Bolt Food, se încheie direct un Acord de Vânzare între Client și Operatorul Restaurantului. Pentru livrarea Comenzii, Clientul încheie un Acord de Livrare direct cu Curierul. Acordul de Vânzare și Acordul de Livrare sunt considerate încheiate din momentul confirmării Comenzii pe platforma Bolt Food.
- 2.3. Prin operarea platformei Bolt Food și Pieteii, Bolt acționează doar ca furnizor de servicii ale societății informaționale și nu este parte la Acordul de Vânzare sau la Acordul de Livrare. Bolt nu este producătorul sau vânzătorul Meniurilor și nici prestatorul serviciilor de livrare și nu este răspunzător în niciun fel pentru îndeplinirea Acordului de Vânzare sau a Acordului de Livrare.
- 2.4. Prin operarea platformei Bolt Food, Bolt acționează ca agent al Operatorilor Restaurantelor în legătură cu intermedierea Acordurilor de Vânzare între Operatorii Restaurantului și Clienți. Bolt acționează, de asemenea, în calitate de agent pentru Curieri în legătură cu intermedierea Acordurilor de Livrare între Curieri și Clienți. De

asemenea, Bolt a fost autorizat de fiecare Operator de Restaurant și de fiecare Curier să primească plăți de la Clienți în numele acestora și să distribuie fondurile astfel primite între Operatorii Restaurantelor și Curieri.

3. COMANDAREA MENIURILOR PRIN PLATAFORMA BOLT FOOD

- 3.1. Clientul poate selecta și comanda Meniuri prin intermediul Platformei Bolt Food. În cazul în care Operatorul Restaurantului nu poate furniza Meniurile așa cum a fost solicitat în Comandă, Restaurantul nu va confirma Comanda în Platforma Bolt Food. Operatorul Restaurantului poate contacta Clientul pentru a accepta modificări ale Comenzii, astfel încât prețul inițial al meniului să rămână același. Dacă nu se ajunge la niciun acord sau dacă Clientul va trebui să plătească mai mult sau mai puțin pentru Meniul substituit decât Meniul comandat, Comanda va fi anulată și Clientul nu va fi taxat pentru Comandă sau (după caz) Prețul Comenzii va fi returnat integral Clientului.
- 3.2. Clientul are dreptul de a primi Meniuri care respectă descrierea prevăzută în Platforma Bolt Food și orice cerințe specifice (dacă așa a fost convenit). În caz de îndoială cu privire la eventualele alergii pe care Clientul le poate avea ca urmare a consumarii oricărui Meniu, Clientul trebuie să contacteze Operatorul Restaurantului pentru informații suplimentare.
- 3.3. Dacă se aplică Valoarea Minimă a Comenzii și Prețul Meniului aferent unei Comenzi este sub Valoarea Minimă a Comenzii, Clientul poate plasa o Comandă care va fi confirmată de Platforma Bolt Food, cu condiția ca Clientul să compenseze diferența dintre Valoarea Minimă a Comenzii și Prețul Meniului pentru acea Comandă sub forma Compensării Valorii minime plătite Curierului.
- 3.4. În timpul creării unui cont de Utilizator care permite accesul la platforma Bolt Food, numărul de telefon al Utilizatorului este conectat la respectivul cont de Utilizator Bolt și se adaugă la baza de date Bolt. Dacă Utilizatorul nu mai utilizează acel număr de telefon, trebuie să anunțe Bolt în termen de 7 zile, pentru ca datele contului Utilizatorului să poată fi anonimizate. Dacă Utilizatorul nu notifică Bolt despre vreo modificare a numărului său, operatorul de telefonie mobilă ar putea atribui același număr de telefon unei alte persoane, iar atunci când utilizează Platforma Bolt Food, această persoană nouă va avea acces la datele fostului Utilizator.
- 3.5. Clientul trebuie să respecte legile în vigoare, inclusiv cerințele cu privire la achiziționarea de alcool, tutun, băuturi energizante sau orice alte produse care necesită verificarea vârstei. În cazul în care Clientul dorește să comande produse care necesită verificarea vârstei, el/ea trebuie să confirme și/sau să își dovedească vârsta ca parte a procesului de comandă.

4. COMANDAREA LIVRĂRII PRIN PLATAFORMA BOLT FOOD

- 4.1. După plasarea Comenzii, Clientul trebuie să accepte livrarea acesteia prin intermediul unui Curier înregistrat în platforma Bolt Food. Pentru Comenzile plasate prin intermediul platformei Bolt Food nu există opțiune de ridicare personală, toate Meniurile fiind livrate

doar prin intermediul Curierilor. Clientul va încheia Acordul de livrare cu Curierul prin intermediul Platformei Bolt Food.

- 4.2. Curierul va livra Comanda către locația de livrare indicată de Client prin intermediul platformei Bolt Food. Clientul și Curierul pot fi de acord cu privire la o locație de livrare diferită, cu condiția ca noua adresă să fie aproape de locația de livrare inițială (nu mai mult de câteva blocuri).
- 4.3. Clientul trebuie să fie prezent la locația de livrare la momentul estimat de livrare a Comenzii indicate pe Platforma Bolt Food. Clientul trebuie să fie disponibil pentru a primi apeluri la numărul de telefon trimis prin intermediul platformei Bolt Food din momentul transmiterii comenzii pe platforma Bolt Food până la primirea comenzii de la Curier.
- 4.4. Bolt, în numele Curierului, poate anula livrarea și percepe de la Client Prețul Comenzii în următoarele cazuri:
 - 4.4.1. Clientul nu este disponibil la locația de livrare în termen de 10 minute de la sosirea Curierului;
 - 4.4.2. numărul de telefon furnizat de Client nu este disponibil pentru a fi contactat de Curier în termen de 10 minute; sau
 - 4.4.3. Clientul și Curierul nu acceptă o nouă locație de livrare, în conformitate cu secțiunea 4.2 de mai sus.
- 4.5. Orice termen de livrare sau o altă estimare de timp comunicată Clientului de către Curier sau Bolt prin intermediul platformei Bolt Food sunt doar timpi estimați. Nu există nicio garanție că Meniurile vor fi livrate în timpul estimat. Timpii de livrare a Comenzilor pot fi, de asemenea, afectați de factori precum blocajele de trafic, orele de vârf și condițiile meteorologice.

5. PLÂNGERI

- 5.1. În cazul în care Clientul are reclamații cu privire la Meniurile comandate sau la livrarea Comenzii, Clientul este încurajat să informeze Bolt despre aceasta prin intermediul platformei Bolt Food cât mai curând posibil, dar cel mai târziu în termen de o lună de la livrarea Comenzii. Bolt poate solicita o fotografie cu Meniul, alte dovezi sau explicații despre circumstanțele legate de reclamație.
- 5.2. Deși Bolt nu este nici producătorul, nici vânzătorul Meniurilor, nici furnizorul serviciilor de livrare și nu este responsabil pentru bunurile sau serviciile respective, Bolt va încerca să faciliteze o soluție amiabilă și poate oferi o rambursare sau un credit pentru Meniurile afectate sau o parte din Meniu sau pentru livrare, dacă Bolt are motive rezonabile să creadă că reclamația este justificată.
- 5.3. De asemenea, Clientul poate depune reclamații direct la Operatorul Restaurantului sau la Curier.

6. PLĂȚI ȘI FACTURARE

- 6.1. Clientul trebuie să achite Prețul Meniului către Operatorul Restaurantului, în cuantumul indicat pe Platforma Bolt Food. Prețurile Meniurilor din Platforma Bolt Food pot diferi de prețurile meniurilor din Restaurant. Prețurile Meniurilor de pe Platforma Bolt Food pot fi modificate din când în când înainte de a efectua o comandă.
- 6.2. Clientul trebuie să achite Comisionul de Curierat către Curier în cuantumul calculat de Platforma Bolt Food. Comisionul de Curierat va fi calculat ținând cont de timpul de livrare, de durata traseului de livrare, de mijlocul de livrare și de alte criterii. Comisionul de Curierat aplicabil va fi indicat Clientului înainte de confirmarea Comenzii. Detaliile de calcul a Comisionului de Curierat pot fi ajustate din când în când de către Platforma Bolt Food, ținând cont de situația Pieței, și disponibilitatea Curierilor, precum și de alți factori care au legătură cu serviciul de livrare.
- 6.3. Bolt are dreptul să stabilească o Valoare Minimă a comenzii în conformitate cu secțiunea 3.3. În acest caz, Clientul va rambursa Curierului diferența dintre Prețul Comenzii și Valoarea Minimă a Comenzii sub forma Compensării Valorii Minime.
- 6.4. Bolt, în calitate de agent al Operatorului Restaurantului și al Curierului, pregătește și emite Clientului facturile sau chitanțele informaționale referitoare la Prețul Meniurilor în numele Operatorului Restaurantului, Comisionului de Curierat și (după caz) al Compensării Valorii Minime în numele Curierului. De asemenea, Bolt acceptă plățile Clientului în numele Operatorului Restaurantului și al Curierului. Bolt este autorizat să încaseze Prețul Meniurilor, Comisionul de Curierat și (dacă este cazul) Compensarea Valorii Minime de la Client în numele Operatorului Restaurantului, respectiv al Curierului și să distribuie sumele corespunzătoare acestora.
- 6.5. Toate plățile sunt procesate din cardul Clientului sau din alte metode de plată activate de Client pe Platforma Bolt Food. Plățile sunt procesate printr-un procesator de plăți terț. La confirmarea Comenzii, Clientul autorizează plata cu cardul său sau folosind o altă metodă de plată eligibilă pentru valoarea Comenzii, iar suma respectivă va fi rezervată pe cardul respectiv sau prin celelalte mijloace de plată. Plata aferentă Comenzii va fi efectuată și taxată de pe cardul Clientului sau de pe celelalte metode de plată în termen de 72 de ore de la confirmarea Comenzii.
- 6.6. Obligațiile de plată ale Clientului care decurg din Acordul de Vânzare și din Acordul de Livrare sunt considerate îndeplinite, de către Operatorul de Restaurant și respectiv de Curier, atunci când plata a fost efectuată către Bolt și a fost taxată de pe cardul Clientului. Dacă Prețul Comenzii nu poate fi rezervat pe cardul Clientului, Comanda nu va fi transmisă Restaurantului.
- 6.7. Bolt, la discreția sa, poate face oferte promoționale și reduceri în ceea ce privește Prețul Meniurilor sau Comisionului de Curierat.

7. ANULAREA ȘI SUSPENDAREA UTILIZĂRII

- 7.1. Clientul nu poate să se retragă sau să anuleze o Comandă după ce a făcut plata pentru prețul Comenzii respective.
- 7.2. Bolt are dreptul să elimine un Client din Platforma Bolt Food cu efect imediat și / sau să refuze sau să anuleze orice Comenzi, în cazul în care Clientul abuzează de sau provoacă un prejudiciu Platformei Bolt Food, dacă Bolt are cunoștințe rezonabile despre fapte frauduloase ale Clientului în folosirea platformei Bolt Food sau în cazul în care Clientul nu își îndeplinește obligațiile asumate în temeiul acestor Termeni Generali (de exemplu, nefiind prezent în mai multe rânduri la Locația de livrare, conform secțiunii 4.4).
- 7.3. Clientul nu poate utiliza platforma Bolt Food pentru încălcarea legislației privind spălarea banilor. Dacă Clientul încalcă această secțiune 7.3, Bolt poate suspenda permanent dreptul Clientului de a folosi platforma Bolt Food.

8. LICENȚIERE, DREPTURI DE PROPRIETATE INTELECTUALĂ ȘI PROCESAREA DATELOR

- 8.1. Înregistrându-se pe platforma Bolt Food, Bolt acordă Utilizatorului o licență revocabilă, neexclusivă, netransferabilă, non-licențială pentru a utiliza Platforma Bolt Food în scopul comandării Meniurilor și aranjării livrării Comenzilor.
- 8.2. Toate drepturile de proprietate intelectuală referitoare la software, documentația sau informațiile utilizate sau dezvoltate de către sau în numele Bolt în timpul furnizării serviciilor societății informaționale în conformitate cu acești Termeni Generali (inclusiv Platforma Bolt Food și orice material încărcat în ea) aparțin Bolt (sau, uneori, într-o măsură limitată, Operatorul Restaurantului). Utilizatorul nu trebuie să copieze, să modifice, să adapteze, să efectueze reverse engineering, să decompileze sau să descopere în orice mod codul sursă al platformei Bolt Food sau al oricărui alt software folosit de Bolt sau să extragă sau să utilizeze date de pe platforma Bolt Food în scopuri comerciale sau oricare alte scopuri decât cel de a comanda Meniurile. Utilizatorul utilizează Platforma Bolt Food numai în scopuri personale, non-comerciale.
- 8.3. Principiile pentru prelucrarea datelor personale ale Utilizatorilor sunt expuse în Politica de Confidențialitate disponibilă pe platforma Bolt Food.
- 8.4. Bolt nu oferă nicio garanție cu privire la calitatea platformei Bolt Food, inclusiv în ceea ce privește absența unor defecte aparente sau ascunse, pentru scopuri obișnuite sau speciale, iar Bolt nu este obligat să satisfacă cerințele Utilizatorului cu privire la calitatea platformei Bolt Food.

9. RĂSPUNDERE

- 9.1. Operatorul Restaurantului este răspunzător exclusiv pentru orice defecte ale calității și cantității Meniurilor comandate sau pentru alte deficiențe în îndeplinirea Acordului de Vânzare: Bolt nu este răspunzător de modalitatea prin care Operatorul Restaurantului execută Acordul de Vânzare (inclusiv răspunderea pentru orice reacții alergice la Meniuri sau orice alte probleme de sănătate cauzate Clientului de Meniurile comandate).

- 9.2. Curierii sunt singurii răspunzători pentru executarea Acordului de Livrare. Bolt nu este răspunzător de modalitatea prin care Curieri execută Acordul de Livrare .
- 9.3. Dacă un Utilizator suspectează că i-a fost accesat cardul asociat cu Platforma Bolt sau că acest card este utilizat în mod fraudulos de către o terță parte, Utilizatorul trebuie să informeze imediat Bolt. Până la primirea unei astfel de notificări, Bolt nu va fi responsabil pentru nicio utilizare frauduloasă a cardului Utilizatorului de către terți pe contul Utilizatorului.
- 9.4. Platforma Bolt Food este oferită Utilizatorului strict „ca atare”. Bolt nu va fi responsabil pentru întreruperi, erori de conectare, indisponibilitate sau defecțiuni ale platformei Bolt Food.

10. DIVERSE

- 10.1. Bolt își rezervă dreptul de a efectua modificări ale Termenilor Generali în orice moment, prin încărcarea Termenilor Generali revizuiți pe Platforma Bolt Food și notificarea tuturor Utilizatorilor prin adresa de e-mail furnizată de Client la momentul înregistrării.
- 10.2. Bolt poate schimba sau îndepărta diferite părți ale platformei Bolt Food sau poate modifica platforma Bolt Food, caracteristicile sale și selecția Operatorilor de Restaurante care participă în parte sau în întregime la platforma Bolt Food, în orice moment, fără notificare prealabilă.
- 10.3. Utilizarea Platformei Bolt Food și toate relațiile juridice formate în cadrul acesteia vor fi guvernate de legile Estoniei. De asemenea, un Client care este consumator se bucură de protecția dispozițiilor obligatorii ale legii care ar fi aplicabile în absența acestui termen.
- 10.4. Dacă litigiile care rezultă din acești Termeni Generali nu poate fi soluționat prin negocieri, atunci disputa va fi soluționată de Tribunalul Județean Harju din Tallinn, Estonia. Dacă Clientul este consumator, jurisdicția este determinată în conformitate cu dispozițiile obligatorii aplicabile consumatorilor.
- 10.5. În cazul în care există o dispută între Client și un Operator de Restaurant care furnizează servicii pe Platforma Bolt Food, Clientul poate utiliza sistemul gratuit de reclamații interne Bolt și, dacă Clientul este consumator, instrumentul de soluționare a litigiilor online disponibil la <http://ec.europa.eu/odr>.
- 10.6. În cazul în care există versiuni ale acestor Termeni Generali în orice altă limbă, versiunea în limba Engleză va prevala.