

Opći Uvjeti za usluge Bolt Food dostave sa Klijentima

Ovi Opći Uvjeti se primjenjuju na sve odnose između Bolta i Korisnika koji se odnose na korištenje Bolt Food Platforme (definirano u daljnjem tekstu), kao i na određene aspekte Prodajnog Ugovora i Ugovora o Dostavi sklopljenih kroz Bolt Food Platformu (definirano u daljnjem tekstu). Registracijom na Bolt Food Platformu (definirano u daljnjem tekstu), Korisnik pristaje na primjenu i sadržaj ovih Općih Uvjeta i obavješten je o obradi njegovih/njezinih osobnih podataka pruženim prilikom registracije i uporabe Bolt Food Platforme pod uvjetima iz ovih Općih Uvjeta. Također, prihvaćate da Vaši podaci mogu dijeliti između različitih Bolt Platformi (npr. usluge prijevoza na zahtjev).

1. DEFINITIONS

Bolt	je Bolt Operations OÜ, MB 14532901, address Vana-Lõuna 15, Tallinn 10134, Estonia, e-mail: croatia-food@bolt.eu.
Bolt Food Platform	je platforma za dostavu hrane kojom upravlja Bolt kao usluga informacijskog društva koja djeluje kao Tržište koja (i) omogućuje Operateru Restorana prodaje Obroke sa opcijom dostave i sklapa Prodajni Ugovor za prodaju Obroka Klijentu, (ii) omogućuje Korisnicima Narudžbu Obroka sa Operaterom Restorana, sklapajući Prodajni Ugovor kao Klijenti i organizirati dostavu Obroka od strane Dostavljača i (iii) omogućuje Dostavljaču da ponudi uslugu dostave Klijentu za dostavu Obroka i sklapaju Ugovor o Dostavi sa Klijentom.
Klijent	je bilo koji Korisnik Bolt Food Platforme koji je poslao Narudžbu i sklapa Prodajni Ugovor sa Operaterom Restorana i Ugovor o Dostavi sa Dostavljačem.
Dostavljač	je osoba koja je prijavljena na Bolt Food Platformi kao pružatelj usluge dostave Klijentima uzimajući u obzir Obroke koji su naručeni preko Bolt Food Platforme.
Naknada za Dostavljača	je naknada za usluge dostave vezano za Narudžbu, koju Klijent plaća Dostavljaču sukladno Ugovoru o Dostavi. Naknada za Dostavljača se izračunava sukladno načelima navedenim u odjeljku 6.
Ugovor o Dostavi	je ugovor između Klijenta i Dostavljača za dostavu Obroka naručenih od strane Klijenta sklopljeno preko Bolt Food Platforme.
Mjesto Isporuke	je adresa navedena u Narudžbi, gdje Klijent želi preuzeti Narudžbu.

Opći Uvjeti	su ovi uvjeti i odredbe koje su primjenjive na odnos između Bolta i Klijenta u odnosu korištenja Bolt Food Platforme od strane Klijenta.
Tržište	je virtualno tržište proizveden putem Bolt Food Platforme i njime upravlja Bolt koji omogućava postojećem Operateru Restorana da prodaje svoje Obroke Korisnicama, kako bi Korisnici mogli naručiti Obrok i sklopili Prodajni Ugovor sa Operaterom Restorana kao Klijenti za kupnju Obroka i koristili uslugu dostave na zahtjev koje nude Dostavljači na Tržištu.
Obrok	je svaki pripremljen obrok i/ili drugi prehrambeni proizvodi ili pića koji Operater Restorana prodaje putem Bolt Food Platforme.
Cijena Obroka	je neto cijena (zajedno sa primjenjivom dodanom vrijednošću, prodajom ili ostalim primjenjivim porezima) koju Klijent mora platiti Operateru Restorana za naručen Obrok.
Minimalna Vrijednost Narudžbe	je iznos određen od strane Bolt Food Platforme koji označava minimalnu Cijenu Obroka za obrok koje je moguće naručiti preko Bolt Food Platforme.
Naknada Minimalne Vrijednosti	je naknada koju Klijent plaća Dostavljaču sukladno odjeljku 3.3 radi nadoknade razlike između Minimalne Vrijednosti Narudžbe i Cijene Obroka za određenu Narudžbu.
Narudžba	je narudžba Obroka koju je Klijent naručio, a Operater Restorana zaprimio.
Cijena Narudžbe	je cijena koji Korisnik mora platiti za kupnju Obroka i dostavu Narudžbe.
Restoran	je svaki objekt putem kojeg Operater Restorana obavlja svoju djelatnost preko Bolt Food Platforme.
Operator Restorana	je operater bilo kojeg restorana, caffe bara, bistrea, kioska s hranom, kantine, kuhinje specijalizirane samo za dostavu hrane, gastronomskog odjela u trgovinama s prehrambenim proizvodima ili drugog objekta za proizvodnju hrane s kojim je Bolt potpisao Ugovor.
Prodajni Ugovor	je sporazum između Klijenta i Restorana za prodaju Obroka u skladu s Narudžbom.

Korisnik	je svaka osoba koje je registrirala korisnički račun na Bolt Food Platformi i koristi usluge preko Bolt Food Platforme preko istog korisničkog računa.
-----------------	--

2. PRAVNI OKVIR

- 2.1.** Bolt Food Platforma omogućava Klijentu da naruči Obrok od Operatera Restorana i organizira dostavu Narudžbe do Mjesto Isporuke.
- 2.2.** Za prodaju obroka putem Bolt Food Platforme sklapa se Prodajni Ugovor između Klijenta i Operatera Restorana. Za dostavu Narudžbe, Klijent sklapa Ugovor o Dostavi izravno sa Dostavljačem. Prodajni Ugovor i Ugovor o Dostavi smatraju se zaključenim od onog trenutka kada je Narudžba potvrđena putem Bolt Food Platforme.
- 2.3.** Upravljajući Bolt Food Platformom i Tržištem, Bolt djeluje samo kao pružatelj usluge informacijskog društva i nije stranka Prodajnog Ugovora ili Ugovora o Dostavi. Bolt nije proizvođač ili prodavač obroka, ili pružatelj usluge dostave i nije odgovoran ni na koji način za izvršenje Prodajnog Ugovora ili Ugovora o Dostavi.
- 2.4.** Upravljajući Bolt Food Platformom, Bolt djeluje kao posrednik Operateru Restorana posredujući Prodajnom Ugovoru između Operatera Restorana i Klijenta. Isto tako, Bolt djeluje kao posrednik Dostavljačima posredujući Ugovorima o Dostavi između Dostavljača i Klijenta. Kao posrednik, Boltu je odobreno od strane svakog Operatera Restorana i svakog Dostavljača primati uplate od Klijenata u ime određenih povjerenika te raspoređuje primljena sredstva između Operatera Restorana i Dostavljača.

3. NARUČIVANJE OBROKA PREKO BOLT FOOD PLATFORME

- 3.1.** Klijent može odabrati i naručiti Obrok preko Bolt Food Platforme. U slučaju da Operater Restorana nije u mogućnosti pružiti Obrok kako je zatraženo u Narudžbi, Restoran neće prihvatiti Narudžbu putem Bolt Food Platforme. Operater Restorana može kontaktirati klijenta kako bi se dogovorili oko promjene Narudžbe kako se inicijalna Cijena obroka ne bi mijenjala. Ukoliko se ne postigne dogovor ili ako bi Klijent morao platiti više ili manje za zamjenski Obrok, Narudžba će biti otkazana i Klijentu se neće naplatiti iznos Narudžbe ili (ako je primjenjivo) Cijena Narudžbe se vraća Klijentu u cijelosti.
- 3.2.** Klijent ima pravo zaprimiti Obrok u skladu s opisanim koje je navedeno preko Bolt Food Platforme i sa svim specifičnim zahtjevima (ako je dogovoreno). U slučaju nedoumica u vezi sa alergijama koje Klijent može imati za bilo kakvi Obrok, Klijent se mora obratiti Operateru Restorana za daljnje informacije.
- 3.3.** Ako se primjenjuje Minimalna Vrijednost Narudžbe i Cijena obroka vezana za Narudžbu je manja od Minimalne Vrijednosti Narudžbe, Klijent može poslati Narudžbu i biti će potvrđena preko Bolt Food Platforme pod uvjetom da Klijent nadoknadi razliku između Minimalne Vrijednosti Narudžbe i Cijene obroka za tu Narudžbu u obliku Naknade Minimalne Vrijednosti koja se plaća Dostavljaču.

- 3.4. Tijekom registracije korisničkog računa za pristup na Bolt Food Platformu, Korisnikov broj mobitela je povezan sa pripadajućim Bolt korisničkim računom i dodan je u Boltovu bazu podataka. Ako Korisnik više ne koristi broj mobitela, on/ona moraju obavijestiti Bolt u u roku sedam dana kako bi se mogli anonimizirati Korisnički podaci. Ako Korisnik ne obavijesti Bolt o bilo kakvim promjenama broja mobitela, mobilni operater može proslijediti isti broj mobitela sljedećoj osobi i kada koristi Bolt Food Platformu, ta nova osoba može vidjeti Korisničke podatke.
- 3.5. Klijent se mora pridržavati primjenjivih zakona, uključujući zahtjeve primjenjive na kupnju alkohola, duhana, energetskih pića ili bilo kojeg drugog proizvoda koji zahtijeva provjeru dobi. U slučaju da Klijent želi naručiti proizvode za koje je potrebna provjera dobi, mora potvrditi i/ili dokazati svoju dob kao dio postupka naručivanja.

4. NARUČIVANJE DOSTAVE PUTEM BOLT FOOD PLATFORME

- 4.1. Prilikom potvrđivanja Narudžbe Klijent je dogovorio uslugu dostave od strane Dostavljača preko Bolt Food Platforme kako bi se osiguralo dostava Obroka na željeno Mjesto Isporuke (tj. ne postoji mogućnost samo-preuzimanja). Klijent sa Dostavljačem zaključuje Ugovor o Dostavi preko Bolt Food Platforme.
- 4.2. Dostavljač će dostaviti Narudžbu na Mjesto Isporuke koju je Klijent naveo preko Bolt Food Platforme. Klijent i Dostavljač mogu se dogovoriti o drugom Mjestu Isporuke, pod uvjetom da je nova adresa u blizini izvornog Mjesta Isporuke (u neposrednoj blizini).
- 4.3. Klijent mora biti prisutan na Mjestu Isporuke u predviđeno vrijeme isporuke Narudžbe koje je navedeno preko Bolt Food Platforme. Klijent mora biti dostupan za primanje poziva na broj mobitela koji je naveden preko Bolt Food Platforme od trenutka predaje Narudžbe preko Bolt Food Platforme do primitka Narudžbe od strane Dostavljača.
- 4.4. Bolt, u ime Dostavljača, može otkazati dostavu i naplatiti Klijentu cjelokupni iznos Narudžbe u sljedećim slučajevima:
 - 4.4.1. ako Klijent nije dostupan na Mjestu Isporuke unutar 10 minuta od dolaska Dostavljača na lokaciju;
 - 4.4.2. ako Dostavljač ne može dobiti Klijenta unutar 10 minuta na broj mobitela koji je pružen; ili
 - 4.4.3. ako Klijent i Dostavljača nisu uspjeli se dogovoriti novo Mjesto Isporuke prema gore navedenom odjeljku 4.2.
- 4.5. Svako vrijeme dostave ili druga procjena vremena koja je Klijentu priopćena od strane Dostavljača ili Bolta preko Bolt Food Platforme su samo procijenjena. Nije zajamčeno da će se dostaviti Obrok u u procijenjenom vremenu. Na vrijeme dostave Narudžbe može utjecati drugi faktori kao što su zastoj u prometu, prometna gužva i vremenski uvjeti.

5. REKLAMACIJE

- 5.1. Ako Klijent ima bilo kakvu reklamaciju u vezi sa naručenim Jelom ili dostavom Narudžbe, Klijenta se potiče da obavijesti Bolt o tome putem Bolt Food Platforme u što kraćem roku,

ali najkasnije u roku od mjesec dana od dostave određene Narudžbe. Bolt može zatražiti sliku Obroka ili druge dokaze ili objašnjenje okolnosti vezane uz prigovor.

5.2. Iako Bolt nije ni proizvođač ili prodavavč Obroka, niti pružatelj usluga dostave i nije odgovoran za odgovarajuću robu ili usluge, Bolt će pokušati pronaći prijateljsko rješenje i može pružiti povrat ili kredite na korisnički račun vezano za navedeni Obrok ili dio Obroka ili za dostavu, ako Bolt ima opravdani razlog da vjeruje da je reklamacija opravdana.

5.3. Također, Klijent može podnijeti prigovor direktno Operateru Restorana.

6. PLAĆANJE I IZDAVANJE RAČUNA

6.1. Klijent mora platiti Operateru Restorana Cijenu Obroka koja je prikazana putem Bolt Food Platforme. Cijene Obroka na Bolt Food Platformi mogu se razlikovati od Cijene Obroka u Restoranu. Cijene Obroka na Bolt Food Platformi se mogu mijenjati s vremena na vrijeme prije nego se napravi Narudžba.

6.2. Klijent mora platiti Dostavljaču Naknadu za Dostavljača u iznosu koja je obračunata preko Bolt Food Platforme. Naknada za Dostavljača se izračunava uzimajući u obzir vrijeme dostave, udaljenost puta za dostavu, način dostave i druge kriterije. Primjenjiva Naknada za Dostavljača biti će naznačena Klijentu prilikom potvrde Narudžbe. Pojednosti izračuna Naknade za Dostavljača mogu se prilagoditi s vremena na vrijeme od strane Bolt Food Platforme uzimajući u obzir situaciju na tržištu, ponudu i dostupnost Dostavljača na Tržištu te ostale čimbenike vezane za usluge.

6.3. Bolt ima pravo utvrditi Minimalnu Vrijednost Narudžbe u skladu s odjeljkom 3.3. U tom slučaju, Klijent će Dostavljaču nadoknaditi razliku između Cijene Obroka i Minimalne Vrijednosti Narudžbe u obliku Naknade Minimalne Vrijednosti.

6.4. Bolt, djelujući kao zastupnik Restoranu i Dostavljaču, Klijentu priprema i izdaje račune ili informativne potvrde računa o Cijeni Obroka u ime Operatera Restorana, i Naknadu za Dostavljača i (ako je primjenjivo) Nakadu Minimalne Vrijednosti u ime Dostavljača, i prihvatiti će uplate svih računa ili blagajničkih računa od strane Klijenta u ime Operatera Restorana i Dostavljača. Bolt je ovlašten naplatiti Cijenu Obroka, Naknadu za Dostavljača i (ako je primjenjivo) Naknadu Minimalne Vrijednosti od Klijenta u ime Operatera Restorana i Dostavljača, odnosno raspodijeliti iznos prema odgovarajućoj glavnici.

6.5. Sva plaćanja se obrađuju sa Klijentove platne kartice ili drugih načina plaćanja koje je Klijent aktivirao putem Bolt Food Platforme. Putem obrade plaćanja od treće strane se obrađuju sva plaćanja. Prilikom potvrde Narudžbe Klijent dozvoljava plaćanje sa svojom platnom karticom ili koristi drugi podoban način plaćanja u iznosu Cijene Obroka, i odgovarajući iznos biti će rezerviran na platnoj kartici ili na drugi način plaćanja. Plaćanje koja je povezano s Narudžbom biti će izvršeno i naplaćeno sa Klijentove platne kartice ili pomoću drugih načina plaćanja unutar 72 sata od potvrde Narudžbe.

6.6. Obveze plaćanja Klijenta koji proizlaze iz Prodajnog Ugovora i Ugovora o Dostavi smatraju se ispunjenim prema Operateru Restorana i Dostavljaču kada je plaćanje izvršeno Boltu i naplaćeno sa kreditne kartice od Klijenta. Ako se Cijena Narudžbe ne

može rezervirati na kreditnoj kartici od Klijenta, Narudžba neće biti prosljeđena Restoranu.

- 6.7. Prema vlastitom nahođenju, Bolt može napraviti promotivne ponude i popuste vezane za Cijene Obroka ili Naknadu za Dostavljača.

7. OTKAZIVANJE I PREKID KORIŠTENJA

- 7.1. Klijent ne može odustati ili otkazati Narudžbu nakon što je izvršen nalog za plaćanje odgovarajuće Cijene Obroka.
- 7.2. Bolt ima pravo ukloniti Klijenta sa Bolt Food Platforme s trenutnim učinkom i/ili odbiti ili otkazati bilo koju Narudžbu, ako Klijent zlorabiti ili prouzroči štetu Bolt Food Platformi, ako Bolt ima opravdano uvjerenje da Klijent radi prijevare korištenjem Bolt Food Platforme, ili ako Klijent na drugi način ne ispunji svoje obaveze iz ovih Općih Uvjeta (npr. Ako nekoliko puta nije prisutan na Mjestu Isporuke, prema odjeljku 4.4).
- 7.3. Klijent ne smije koristiti Bolt Food Platformu u svrhu pranja novca. Ako Klijent prekrši ovaj odjeljak 7.3, Bolt ima pravo Klijentu trajno onemogućiti pristup na Bolt Food Platformu.

8. LICENCIRANJE, PRAVA INTELEKTUALNOG VLASNIŠTVA I OBRADA PODATAKA

- 8.1. Prilikom registracije na Bolt Food Platformu, Bolt daje Klijentu opozivnu, neekskluzivnu, neprenosivu licencu za korištenje Bolt Food Platforme u svrhu naručivanja Obroka i organiziranja dostave Narudžbe.
- 8.2. Sva prava intelektualnog vlasništva koja se odnose na softver, dokumentaciju ili informacije koje upotrebljava ili razvija Bolt u ime usluga informacijskog društva pod ovim Općim Uvjetima (uključujući Bolt Food Platformu i bilo koji materijali koji su preneseni) pripadaju Boltu (ili, ponekad u određenoj mjeri, Operateru Restorana). Korisnik ne smije kopirati, mijenati, prilagoditi, obavljati funkciju obrnutog inženjeringa, dekompilirati ili na drugi način otkrivati izvor koda sa Bolt Food Platforme ili drugih softvera koje koristi Bolt, ili izvući ili koristiti bilo koje podatke sa Bolt Food Platforme u marketinške ili druge svrhe osim naručivanja Obroka. Korisnik će koristiti Bolt Food Platformu isključivo za svoje osobne, nekomercijalne potrebe.
- 8.3. Principi za obradu osobnih podataka Korisnika i Klijenata navedeni su Pravilima Privatnosti koji su dostupni na Bolt Food Platformi.
- 8.4. Bolt ne daje nikakva jamstva, garancije ili izjave u vezi sa kvalitetom Bolt Food Platforme, uključujući one koje su vezane sa očitim ili skrivenim nedostacima, prikladnosti u obične ili određene (posebne) svrhe, i Bolt nije obavezan udovoljiti Korisnikove zahtjeve vezane za kvalitetu Bolt Food Platforme.

9. ODGOVORNOST

- 9.1. Operater Restorana snosi potpunu odgovornost za nedostatke u kvaliteti i količini naručenih Obroka ili drugih nedostataka u izvršavanju Prodajnog Ugovora i Bolt ne

preuzima nikakvu odgovornost za to (uključujući odgovornost za alergijske reakcije uzrokovane Obrokom ili drugih zdravstvenih problema).

- 9.2. Dostavljači snose potpunu odgovornost za izvršenje Ugovora o Dostavi i Bolt ne preuzima nikakvu odgovornost za to.
- 9.3. Ako Korisnik sumnja da njegova/njezina kreditna kartica, koja je povezana sa Bolt Food Platformom, je ukradena i/ili da se nezakonito koristi od treće strane, Korisnik mora odmah o tome obavijestiti Bolt. Do primitka takve obavijesti, Bolt nije odgovoran za bilo koje nezakonito korištenje Korisnikove kreditne kartice od treće strane preko Korisničkog računa.
- 9.4. Bolt Food Platforma pruža se Korisnika isključivo na način kako jest. Bolt neće biti odgovoran za bilo kakve prekide, pogreške u vezi, nedostupnost ili nedostataka na Bolt Food Platformi.

10. OSTALE ODREDBE

- 10.1. Bolt zadržava pravo ažuriranja Općih Uvjeta u bilo kojem trenutku, prijenosom ažuriranih Općih Uvjeta na Bolt Food Platformu i obavijestiti će sve Korisnike putem e-mail adrese koju je Klijent pružio prilikom registracije.
- 10.2. Bolt može promijeniti ili ukloniti različite dijelove Bolt Food Platforme ili promijeniti Bolt Food platformu, njegove karakteristike i odabir Operatera Restotana koji su dio Bolt Food Platforme djelomično ili u cijelosti u bilo kojem trenutku bez prethodne najave.
- 10.3. Korištenje Bolt Food Platforme i svi pravni odnosi su formirani i regulirani na temelju estonskog zakonodavstva. Klijent, koji je potrošač, uživa pravo zaštite obveznih odredbi zakona koje bi bile primjenjive u nedostatku ovih uvjeta.
- 10.4. Ako se dotični spor koji proizlazi iz ovih Općih Uvjeta ne može riješiti pregovorima, tada će spor biti konačno riješen na Županijskom sudu Harju u Tallinu, Estoniji. Ako je Klijent potrošač, nadležnost se određuje u skladu s obveznim odredbama primjenjivim na potrošače.
- 10.5. Ako postoji spor između Klijenta i Operatera Restorana koji pruža uslugu preko Bolt Food Platforme, Klijent može upotrijebiti Boltov besplatni interni sustav žalbe i, ako je Klijent potrošač, internetski alat za rješavanje sporova koji je dostupan na <http://ec.europa.eu/odr>.
- 10.6. Ako verzija ovih Općih Uvjeta postoje na bilo kojem drugom jeziku, prevladavati će verzija na engleskom jeziku.