

Všeobecné obchodní podmínky pro klienty doručovací služby Bolt Food

Tyto všeobecné obchodní podmínky se vztahují na všechny vztahy mezi společností Bolt a uživatelem 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 uživatel 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 mohou být sdíleny mezi různými platformami Bolt (např. s přepravní platformou).

1. DEFINICE

Bolt	společnost Bolt Operations OÜ, identifikační číslo: 14532901, adresa: Vana-Lõuna 15, Tallinn 10134, Estonsko, e-mailová adresa: cz-food@bolt.eu.
Platforma Bolt Food	platforma pro doručování jídla provozovaná společností Bolt jako služba informační společnosti, která funguje jako tržiště, které (i) umožňuje provozovatelům restaurací nabízet jídla s možností doručení a uzavírat kupní smlouvy na prodej jídla klientům, (ii) umožňuje uživatelům zadávat objednávky na jídla provozovateli restaurace, uzavírat kupní smlouvy na straně klienta a sjednat doručení jídla přes kurýra, a (iii) umožňuje kurýrovi nabízet klientům doručovací služby za účelem doručení jídel a uzavírat s klienty smlouvy o poskytnutí doručovací služby.
Klient	jákýkoli uživatel platformy Bolt Food, který zadal objednávku a uzavřel kupní smlouvu s provozovatelem restaurace a smlouvu o poskytnutí doručovací služby s kurýrem
Kurýr	jakákoli osoba, která se zaregistrovala na platformě Bolt Food jako poskytovatel doručovací služby, v rámci níž jsou klientům doručována jídla objednaná přes platformu Bolt Food
Poplatek za kurýrní služby	poplatek za doručovací služby v souvislosti s objednávkou, který klient platí kurýrovi na základě smlouvy o poskytnutí doručovací služby. Poplatek za kurýrní služby se vypočítá v souladu se zásadami uvedenými v článku 6.
Smlouva o poskytnutí doručovací služby	smlouva o doručení jídla objednaného klientem uzavřená mezi klientem a kurýrem přes platformu Bolt Food
Místo doručení	adresa uvedená v objednávce, na které si klient přeje obdržet objednané jídlo
Všeobecné obchodní podmínky	tyto podmínky upravující vztah mezi společností Bolt a klientem v souvislosti s používáním platformy Bolt Food klientem

Tržiště	virtuální tržiště vytvořené prostřednictvím platformy Bolt Food a provozované společností Bolt, které umožňuje zúčastněným provozovatelům restaurací nabízet svá jídla uživatelům tak, aby uživatelé mohli objednat jídlo a uzavřít s provozovatelem restaurace kupní smlouvy na nákup jídla na straně klienta a využívat doručovací služby na vyžádání, které na tržišti nabízejí kurýři
Jídlo	jakékoli jídlo připravené ke konzumaci a/nebo jiné potraviny či nápoje, které provozovatel restaurace nabízí k prodeji prostřednictvím platformy Bolt Food
Cena jídla	čistá cena (spolu s daní z přidané hodnoty, prodejními či jinými daněmi v příslušné výši), kterou klient musí zaplatit provozovateli restaurace za objednané jídlo
Minimální hodnota objednávky	částka stanovená platformou Bolt Food jako minimální cena jídla objednaného přes platformu Bolt Food
Kompenzace minimální hodnoty	poplatek, který klient uhradí kurýrovi v souladu s bodem 3.3 jako kompenzaci za rozdíl mezi minimální hodnotou objednávky a cenou jídla v rámci dané objednávky
Objednávka	objednávka jídla, kterou klient zadal u provozovatele restaurace
Cena objednávky	cena, kterou musí uživatel zaplatit za zakoupené jídlo a doručení objednávky
Restaurace	každá provozovna, přes níž provozovatel restaurace provádí svoji obchodní činnost na platformě Bolt Food
Provozovatel restaurace	provozovatel jakékoli restaurace, kavárny, bistra, stánku s jídlem, kantýny, provozovny zaměřené pouze na rozvoz jídla, gastronomického oddělení v potravinách nebo jiné provozovny zabývající se produkcí jídla, která poskytuje své služby na platformě Bolt Food
Kupní smlouva	smlouva uzavřená mezi klientem a restaurací o prodeji jídel na základě objednávky
Uživatel	jakákoli osoba, která si zaregistrovala uživatelský účet na platformě Bolt Food a prostřednictvím tohoto uživatelského účtu využívá služby platformy Bolt Food

2. PRÁVNÍ RÁMEC

- 2.1.** Platforma Bolt Food umožňuje klientovi objednat jídlo od provozovatelů restaurací a sjednat doručení objednávky na místo doručení.
- 2.2.** Kupní smlouva na prodej jídel prostřednictvím platformy Bolt Food se uzavírá přímo mezi klientem a provozovatelem restaurace. Co se týče doručení objednávky, klient uzavírá smlouvu o poskytnutí doručovací služby přímo s kurýrem. Kupní smlouva a smlouva o poskytnutí doručovací služby jsou považovány za uzavřené od okamžiku potvrzení objednávky na platformě Bolt Food.
- 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. Společnost Bolt není výrobcem ani prodejcem jídel ani poskytovatelem doručovacích služeb a nenese žádnou odpovědnost za plnění kupní smlouvy ani smlouvy o poskytnutí doručovací služby.
- 2.4.** Při provozu platformy Bolt Food společnost Bolt jedná jako zástupce provozovatelů restaurací při zprostředkování kupních smluv mezi provozovatelem restaurací a klienty. Společnost Bolt také jedná jako zástupce kurýrů při zprostředkování smluv o poskytnutí doručovací služby mezi kurýry a klienty. Jako zástupce je společnost Bolt zmocněna všemi provozovateli restaurací a kurýry přijímat platby od klientů jménem příslušného zastupovaného subjektu a rozdělovat přijaté peněžní prostředky mezi provozovatele restaurací a kurýry.

3. OBJEDNÁVÁNÍ JÍDEL PŘES PLATFORMU BOLT FOOD

- 3.1.** Klient si může jídla vybrat a objednat přes platformu Bolt Food. V případě, že provozovatel restaurace nemůže jídlo zajistit tak, jak je uvedeno v objednávce, objednávku na platformě Bolt Food nepotvrdí. Provozovatel restaurace může klienta kontaktovat a domluvit se s ním na změnách tak, aby původní cena jídla zůstala stejná. Pokud se nedohodnou nebo pokud by klient musel platit za náhradní jídlo více či méně než za to objednané, objednávka bude zrušena a klientovi nebude objednávka účtována, popř. cena objednávky bude klientovi vrácena v plné výši.
- 3.2.** Klient má právo dostat jídlo, které odpovídá popisu uvedenému na platformě Bolt Food a případným zvláštním požadavkům (pokud byly dohodnuty). V případě pochybností ohledně případných alergií, které by klient mohl na jídlo mít, musí klient kontaktovat provozovatele restaurace pro více informací.
- 3.3.** Pokud je stanovena minimální hodnota objednávky a cena jídla 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 kompenzuje rozdíl mezi minimální hodnotou objednávky a cenou jídla v rámci dané objednávky ve formě kompenzace minimální hodnoty splatné kurýrovi.
- 3.4.** Při vytváření uživatelského účtu, který umožňuje přístup na platformu Bolt Food, je telefonní číslo uživatele propojeno s příslušným uživatelským účtem služby Bolt a přidáno do databáze služby Bolt. Pokud uživatel již určité telefonní číslo nepoužívá, musí společnost Bolt během 7 dnů informovat, aby mohly být údaje z účtu uživatele anonymizovány. Pokud uživatel společnost Bolt o změně svého čísla neinformuje, může dát mobilní operátor to stejné číslo někomu jinému a tato osoba by si mohla při používání platformy Bolt Food zobrazit údaje uživatele.
- 3.5.** Klient je povinen dodržovat veškeré relevantní právní předpisy, včetně právních předpisů regulujících nákup alkoholu, tabákových výrobků, energetických nápojů, nebo jakýkoliv jiných produktů, u nichž právní předpisy vyžadují ověření stanoveného minimálního věku kupujícího při jejich nákupu. V případě, že klient má zájem objednat si produkt, jehož nákup vyžaduje ověření stanoveného minimálního věku kupujícího, je klient v rámci procesu vytváření objednávky povinen potvrdit a

prokázat svůj věk. Kurýr doručující objednávku může odmítnout klientovi vydat produkty, jejichž nákup vyžaduje ověření stanoveného minimálního věku kupujícího, v případě, že se klient neprokáže platným dokladem totožnosti s fotografií, prokazujícím, že klient dosáhl dostatečného věku k nákupu těchto produktů.

4. OBJEDNÁNÍ DORUČENÍ PŘES PLATFORMU BOLT FOOD

- 4.1.** Po zadání objednávky si klient musí sjednat přes platformu Bolt Food doručení kurýrem, který zajistí doručení jídla na požadované místo doručení (tj. nelze si jídlo osobně vyzvednout). Klient uzavře s kurýrem přes platformu Bolt Food smlouvu o poskytnutí doručovací služby.
- 4.2.** Kurýr doručí objednávku na místo doručení, které klient zadá na platformě Bolt Food. Klient se může s kurýrem 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 kurýra.
- 4.4.** Společnost Bolt může jménem kurýra zrušit doručení a vyúčtovat klientovi plnou cenu objednávky v těchto případech:
 - 4.4.1.** klient není na místě doručení do 10 minut od příjezdu kurýra;
 - 4.4.2.** kurýr se nemůže po dobu 10 minut dovolat na telefonní číslo uvedené klientem; nebo
 - 4.4.3.** klient a kurýr se nedohodnou na novém místě doručení podle bodu 4.2 výše.
- 4.5.** Čas doručení nebo jiný časový odhad, o kterém kurýr nebo společnost Bolt klienta informuje prostřednictvím platformy Bolt Food, je vždy pouhým odhadem. Neexistuje žádná záruka, že jídlo bude v odhadovaném čase doručeno. Na dobu doručení objednávky mohou mít vliv různé faktory, jako jsou dopravní zácpy, frekventovanost ulic a povětrnostní podmínky.

5. STÍŽNOSTI

- 5.1.** Má-li klient nějakou stížnost ohledně objednaného jídla nebo doručení objednávky, doporučujeme mu o tom společnost Bolt informovat prostřednictvím platformy Bolt Food, a to co nejdříve, nejpozději však do jednoho měsíce od doručení dané objednávky. Společnost Bolt si může vyžádat fotografii jídla nebo jiný důkaz či vysvětlení okolností souvisejících se stížností.
- 5.2.** Ačkoli společnost Bolt není výrobcem ani prodejcem jídel či poskytovatelem doručovací služby a nenese odpovědnost za příslušné zboží či služby, pokusí se zprostředkovat smírné řešení a může vrátit peníze nebo kredit za příslušné jídlo nebo jeho část nebo za doručení, pokud má důvod se domnívat, že je stížnost oprávněná.
- 5.3.** Klient si taktéž může stěžovat přímo u provozovatele restaurace nebo kurýra.

6. PLATBY A FAKTURACE

- 6.1.** Klient musí uhradit cenu jídla provozovateli restaurace ve výši uvedené na platformě Bolt Food. Ceny jídel na platformě Bolt Food se mohou lišit od cen jídel v restauraci. Ceny jídel na platformě Bolt Food se mohou před zadáním objednávky měnit.
- 6.2.** Klient musí uhradit kurýrovi poplatek za kurýrní služby ve výši vypočítané platformou Bolt Food. Poplatek za kurýrní služby se vypočítá s přihlédnutím k času doručení,

délce trasy, dopravnímu prostředku a dalším kritériím. Příslušný poplatek za kurýrní služby bude klientovi zobrazen před potvrzením objednávky. Způsob výpočtu poplatku za kurýrní služby může být na platformě Bolt Food dle potřeby měněn s přihlédnutím k situaci na trhu, nabídce a dostupnosti kurýrů na tržišti a dalším faktorům týkajícím se služby.

- 6.3. Společnost Bolt má právo stanovit minimální hodnotu objednávky v souladu s bodem 3.3. V takovém případě uhradí klient rozdíl mezi cenou objednávky a minimální hodnotou objednávky kurýrovi ve formě kompenzace minimální hodnoty.
- 6.4. Společnost Bolt, jakožto zástupce restaurace a kurýra, bude připravovat a vystavovat klientovi faktury nebo informativní účtenky na cenu jídla jménem provozovatele restaurace a na poplatek za kurýrní služby, popř. na kompenzaci minimální hodnoty kurýra, a přijme jménem provozovatele restaurace a kurýra platbu faktury nebo účtenky učiněnou klientem. Společnost Bolt je oprávněna inkasovat od klienta cenu jídla, poplatek za kurýrní služby, popř. kompenzaci minimální hodnoty jménem provozovatele restaurace, resp. kurýra a rozdělit tyto částky odpovídajícím způsobem mezi příslušné zastoupené subjekty.
- 6.5. Veškeré platby jsou strženy z platební karty klienta nebo uhrazeny jiným způsobem platby, který si klient na platformě Bolt Food aktivuje. Platby zpracovává externí zpracovatel plateb. 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 smlouvy o poskytnutí doručovací služby jsou vůči provozovateli restaurace, resp. kurýrovi považovány za splněny v okamžiku, kdy proběhne platba společnosti Bolt a bude stržena z kreditní karty klienta. Pokud cenu objednávky nelze na kreditní kartě klienta zablokovat, objednávka nebude do restaurace odeslána.
- 6.7. Společnost Bolt může dle svého vlastního uvážení nabízet propagační akce a slevy z ceny jídla či poplatku za kurýrní služby.

7. ZRUŠENÍ A ZÁKAZ UŽÍVÁNÍ

- 7.1. Po provedení platebního příkazu na úhradu příslušné ceny objednávky nemůže klient od objednávky odstoupit nebo ji zrušit.
- 7.2. Společnost Bolt je oprávněna odebrat klienta z platformy Bolt Food 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. opakovaně není přítomen na místě doručení podle bodu 4.4).
- 7.3. Klient nesmí platformu Bolt Food používat pro účely legalizace výnosů z trestné činnosti. Pokud klient poruší tento bod 7.3, může mu společnost Bolt používání platformy Bolt Food trvale zakázat.

8. POSKYTOVÁNÍ LICENCÍ, PRÁVA DUŠEVNÍHO VLASTNICTVÍ A ZPRACOVÁNÍ ÚDAJŮ

- 8.1. Registrací na platformě Bolt Food uděluje společnost Bolt uživateli odvolatelnou, nevýhradní a nepřevoditelnou licenci bez možnosti poskytování sublicencí k užití platformy Bolt Food pro účely objednávání jídel 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 nahaných materiálů) patří společnosti Bolt (popř. v určitém omezeném rozsahu provozovateli restaurace). 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 jídel. Uživatel je povinen používat platformu Bolt Food výhradně pro své soukromé, nekomerční účely.
- 8.3.** Zásady zpracování osobních údajů uživatelů a klientů jsou uvedeny v Zásadách ochrany osobních údajů, které jsou k dispozici na platformě Bolt Food.
- 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 povinná vyhovět nárokům uživatele týkajícím se kvality platformy Bolt Food.

9. ODPOVĚDNOST

- 9.1.** Provozovatel restaurace nese výhradní odpovědnost za případné vady na kvalitě a množství objednaného jídla či jiné nedostatky v plnění kupní smlouvy a společnost Bolt v tomto smyslu nepřebírá žádnou odpovědnost (včetně odpovědnosti za případné alergické reakce na jídlo či jiné zdravotní potíže).
- 9.2.** Kurýři 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 kreditní karty uložené 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 kreditní 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.

10. OSTATNÍ USTANOVENÍ

- 10.1.** 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 uživatele na e-mailové adrese, kterou klienti uvedli během registrace.
- 10.2.** Společnost Bolt může zcela nebo zčásti změnit nebo odstranit různé části platformy Bolt Food nebo změnit platformu Bolt Food, její funkce a výběr provozovatelů restaurací působících na platformě Bolt Food, a to kdykoli a bez předchozího upozornění.
- 10.3.** Používání platformy Bolt Food a všechny právní vztahy vytvořené v rámci této platformy se budou řídit zákony Estonska. Klient, který je spotřebitelem, má taktéž k dispozici ochranu kogentních zákonných ustanovení, která by se v případě absence tohoto ujednání uplatnila.
- 10.4.** Nelze-li příslušný spor, který vznikne v důsledku těchto všeobecných obchodních podmínek, vyřešit smírně, bude daný spor s konečnou platností rozhodnut před okresním soudem pro okres Harju v estonském Tallinnu. Pokud je klient

spotřebitelem, bude soudní příslušnost stanovena v souladu s kogentními ustanoveními, která se na spotřebitele vztahují.

- 10.5.** Vznikne-li spor mezi klientem a provozovatelem restaurace, který poskytuje služby na platformě Bolt Food, může klient využít bezplatný interní systém podávání stížností společnosti Bolt. V případě, že je klient spotřebitelem, může využít nástroj řešení sporů on-line, který je k dispozici na adrese <http://ec.europa.eu/odr>.
- 10.6.** Pokud existují jiné jazykové verze těchto všeobecných obchodních podmínek, přednost bude mít anglická verze.