

Všeobecné zmluvné podmienky vzťahujúce sa na donáškovú službu Bolt Food využívanú zákazníkom

Tieto všeobecné zmluvné podmienky sa vzťahujú na všetky vzťahy medzi spoločnosťou Bolt a Používateľom, ktoré sú spojené s používaním platformy Bolt Food (tak, ako je definovaná ďalej), ako aj niektoré aspekty predajných zmlúv a zmlúv o donáške uzatvorených prostredníctvom platformy Bolt Food (tak, ako je definované ďalej). Prihlásením na platforme Bolt Food používateľ súhlasí s uplatnením a obsahom týchto všeobecných zmluvných podmienok a je informovaný o spracovaní svojich osobných údajov zverejnených počas registrácie a s používaním platformy Bolt Food za podmienok stanovených v týchto všeobecných zmluvných podmienkach. Taktiež súhlasíte so zdieľaním svojich údajov medzi rôznymi platformami Bolt (napr. s platformou ride-hailing).

1. VYMEDZENIE ZÁKLADNÝCH POJMOV

Bolt	je spoločnosť Bolt Operations OÜ, IČO 14532901, so sídlom na Vana-Lõuna 15, Tallinn 10134, Estónsko, e-mailová adresa slovakia-food@bolt.eu.
Platforma Bolt Food	znamená platformu na dodávku potravín prevádzkovanú spoločnosťou Bolt ako službu informačnej spoločnosti, ktorá funguje ako trh, ktorý (i) umožňuje prevádzkovateľom reštaurácie predávať svoje jedlá s možnosťou ich dodania a uzatvárať dohody o predaji na predaj jedál zákazníkom, (ii) umožňuje používateľom zadávať objednávky jedál u prevádzkovateľa reštaurácie, uzatvárať dohody o predaji ako zákazníci a dohodnúť sa na doručení objednávky doručovateľskou spoločnosťou a (iii) umožňuje doručovateľskej spoločnosti ponúkať zákazníkom doručovacie služby na doručenie objednávok a uzatvárať so zákazníkmi dohody o doručení objednávok.
Zákazník	je každý používateľ platformy Bolt Food, ktorý zadal objednávku a uzavrel dohodu o predaji s prevádzkovateľom reštaurácie a dohodu o dodaní s doručovateľskou spoločnosťou.
Doručovateľská spoločnosť	je každá osoba, ktorá bola zaregistrovaná na platforme Bolt Food ako poskytovateľ doručovacej / donáškovej služby zákazníkom v súvislosti s jedlami objednanými prostredníctvom platformy Bolt Food.
Poplatok doručovateľskej spoločnosti	je poplatok za doručovateľské služby súvisiace s objednávkou, ktorý zákazník zaplatí doručovateľskej spoločnosti na základe dohody o dodaní. Poplatok doručovateľskej spoločnosti je vypočítaný v súlade so zásadami stanovenými v časti 6.
Dohoda o dodaní	je dohoda medzi zákazníkom a doručovateľskou spoločnosťou o dodaní objednávky zákazníka uzatvorená prostredníctvom platformy Bolt Food.
Miesto doručenia	je adresa uvedená v objednávke, kde si zákazník želá obdržať objednané jedlo.
Všeobecné zmluvné podmienky	sú tieto všeobecné zmluvné podmienky vzťahujúce sa na vzťah medzi spoločnosťou Bolt a zákazníkom vo vzťahu k používaniu platformy Bolt Food zákazníkom.

Trh	je virtuálny trh vytvorený prostredníctvom platformy Bolt Food a prevádzkovaný spoločnosťou Bolt, ktorý umožňuje zúčastneným prevádzkovateľom reštaurácie predávať svoje jedlá zákazníkom tak, aby si používatelia mohli objednať jedlo a uzavrieť s prevádzkovateľom reštaurácie dohodu o predaji ako zákazníci na nákup jedla a využívať doručovacie služby na požiadanie poskytované na trhu doručovateľskými spoločnosťami.
Jedlo	je akékoľvek hotové jedlo a/alebo iný potravinový výrobok alebo nápoj, ktorý prevádzkovateľ reštaurácie ponúka na predaj prostredníctvom platformy Bolt Food.
Cena jedla	je čistá cena (vrátane príslušnej DPH, dane z predaja, prípadne iných daní), ktorú musí zákazník zaplatiť prevádzkovateľovi reštaurácie za objednané jedlo.
Minimálna hodnota objednávky	je čiastka určená platformou Bolt Food, ktorá uvádza minimálnu cenu jedla, na ktorú môže byť zadaná objednávka prostredníctvom vyššie uvedenej platformy.
Kompenzácia minimálnej hodnoty	je poplatok splatný zákazníkom doručovateľskej spoločnosti v súlade s ods. 3.3 na kompenzáciu rozdielu medzi minimálnou hodnotou objednávky a cenou jedla v rámci príslušnej objednávky.
Objednávka	je objednávka jedla, ktorú zadal zákazník u prevádzkovateľa reštaurácie.
Cena objednávky	je cena, ktorú musí používateľ zaplatiť za zakúpené jedlo/á a doručenie objednávky.
Reštaurácia	je každé zariadenie, prostredníctvom ktorého prevádzkovateľ reštaurácie vykonáva svoju podnikateľskú činnosť na platforme Bolt Food.
Prevádzkovateľ reštaurácie	prevádzkovateľ akejkoľvek reštaurácie, kaviarne, bistra, potravinového stánku, jedálne, prevádzky výlučne doručovaných jedál, gastronomického oddelenia v obchode s potravinami alebo iného zariadenia s produkciou jedál, ktorý poskytuje svoje služby na platforme Bolt Food.
Dohoda o predaji	je dohoda medzi zákazníkom a reštauráciou o predaji jedál v súlade s objednávkou.
Používateľ	je každá osoba, ktorá si zaregistrovala používateľský účet na platforme Bolt Food a prostredníctvom tohto účtu využíva jej služby.

2. PRÁVNÝ RÁMEC

2.1 Platforma Bolt Food umožňuje zákazníkovi objednať jedlá od prevádzkovateľov reštaurácie a dohodnúť doručenie objednávok na miesto doručenia.

2.2 Pri predaji jedál prostredníctvom platformy Bolt Food sa uzatvára dohoda o predaji priamo medzi zákazníkom a prevádzkovateľom reštaurácie. Pre doručenie objednávky zákazník uzavrie dohodu o doručení priamo s doručovateľskou spoločnosťou. Dohoda o predaji a dohoda o doručení sú považované za uzavreté od okamihu potvrdenia objednávky na platforme Bolt Food.

2.3 Prevádzkovaním platformy Bolt Food a trhu koná spoločnosť Bolt iba ako poskytovateľ služieb informačnej spoločnosti a nie je zmluvnou stranou dohody o predaji ani dohody o

doručení. Spoločnosť Bolt nie je výrobca ani predajca jedál ani poskytovateľ doručovacích služieb a žiadnym spôsobom nezodpovedá za plnenie dohody o predaji ani dohody o doručení.

- 2.4** Prevádzkovaním platformy Bolt Food pôsobí spoločnosť Bolt ako sprostredkovateľ pre prevádzkovateľov reštaurácií v súvislosti so sprostredkovaním dohôd o predaji medzi prevádzkovateľmi reštaurácií a zákazníkmi. Spoločnosť Bolt tiež pôsobí ako sprostredkovateľ pre doručovateľské spoločnosti v súvislosti so sprostredkovaním dohôd o doručení medzi doručovateľskými spoločnosťami a zákazníkmi. Ako sprostredkovateľ je spoločnosť Bolt oprávnená zo strany všetkých prevádzkovateľov reštaurácie a doručovateľských spoločností prijímať platby od zákazníkov v mene príslušného príkazcu a rozdeľovať prijaté finančné prostriedky medzi prevádzkovateľov reštaurácie a doručovateľské spoločnosti.

3. OBJEDNÁVANIE JEDÁL PROSTREDNÍCTVOM PLATFORMY BOLT FOOD

- 3.1** Zákazník si môže vyberať a objednávať jedlá prostredníctvom platformy Bolt Food. V prípade, že prevádzkovateľ reštaurácie nemôže poskytnúť jedlo tak, ako to zákazník zadal v objednávke, reštaurácia nepotvrdí objednávku na platforme Bolt Food. Prevádzkovateľ reštaurácie môže kontaktovať zákazníka kontaktovať, aby sa dohodli na zmene objednávky tak, aby pôvodná cena jedla ostala rovnaká. Pokiaľ nedôjde k žiadnej dohode alebo ak by zákazník musel zaplatiť za náhradné jedlo vyššiu alebo nižšiu sumu ako suma, za ktorú si objednal pôvodné jedlo, objednávka bude stornovaná a zákazníkovi nebude účtovaná alebo mu bude cena objednávky v plnej výške vrátená.
- 3.2** Zákazník má právo obdržať jedlá, ktoré vyhovujú ich popisu uvedenému na platforme Bolt Food a akýmkoľvek konkrétnym požiadavkám (pokiaľ sú dohodnuté). V prípade pochybností týkajúcich sa alergií, ktoré môže mať zákazník voči akýmkoľvek jedlám má zákazník kontaktovať prevádzkovateľa reštaurácie k ďalším informáciám.
- 3.3** Pokiaľ sa uplatňuje minimálna hodnota objednávky a cena jedla súvisiaca s objednávkou je nižšia ako táto minimálna hodnota objednávky, zákazník môže zadať objednávku a platforma Bolt Food ju potvrdí pod podmienkou, že zákazník kompenzuje rozdiel medzi minimálnou hodnotou objednávky a cenou jedla tejto objednávky vo forme kompenzácie minimálnej hodnoty splatnej doručovateľskej spoločnosti.
- 3.4** Počas vytvorenia používateľského účtu umožňujúceho prístup k platforme Bolt Food je mobilné číslo používateľa prepojené s príslušným používateľským účtom spoločnosti Bolt a pridané do jej databázy. Pokiaľ už používateľ nevyužíva mobilné číslo, musí do 7 dní informovať spoločnosť Bolt tak, aby mohli byť anonymizované údaje o používateľskom účte. Pokiaľ používateľ neinformuje spoločnosť Bolt o každej zmene svojho čísla, mobilný operátor by mohol preniesť toto mobilné číslo na inú osobu a počas používania platformy Bolt Food môže táto nová osoba vidieť údaje používateľa.
- 3.5** Klient musí dodržiavať platné právne predpisy vrátane požiadaviek platných pri nákupe alkoholu, tabaku, energetických nápojov alebo akýchkoľvek iných výrobkov vyžadujúcich overenie veku. V prípade, že si klient chce objednať výrobky vyžadujúce overenie veku, musí v rámci procesu objednania potvrdiť a / alebo preukázať svoj vek.

4. OBJEDNANIE DORUČENIA PROSTREDNÍCTVOM PLATFORMY BOLT FOOD

- 4.1** Po zadaní objednávky musí zákazník dohodnúť doručovaciu službu doručovateľskej spoločnosti prostredníctvom platformy Bolt Food s cieľom zabezpečiť doručenie jedla do príslušného miesta doručenia (tzn. neexistuje žiadna možnosť individuálneho vyzdvihnutia).

Zákazník uzavrie s doručovateľskou spoločnosťou prostredníctvom platformy Bolt Food dohodu o doručení objednávky.

- 4.2** Doručovateľská spoločnosť doručí objednávku do miesta doručenia uvedeného zákazníkom prostredníctvom platformy Bolt Food. Zákazník a doručovateľská spoločnosť sa môžu dohodnúť na inom mieste doručenia za predpokladu, že nová adresa sa nachádza v blízkosti pôvodného miesta doručenia (vzdialeného nie viac než pár blokov).
- 4.3** Zákazník musí byť prítomný v mieste doručenia minimálne v odhadovanom čase doručenia objednávky uvedenom na platforme Bolt Food. Zákazník musí byť k dispozícii na prijímanie hovorov na telefónnom čísle predloženom prostredníctvom platformy Bolt Food od okamihu predloženia objednávky na tejto platforme až do jej prijatia od doručovateľskej spoločnosti.
- 4.4** Spoločnosť Bolt môže v mene doručovateľskej spoločnosti stornovať dodanie a účtovať zákazníkovi plnú cenu objednávky v nasledujúcich prípadoch:
 - 4.4.1 zákazník nie je k dispozícii v mieste doručenia do 10 minút od príchodu doručovateľskej spoločnosti na toto miesto;
 - 4.4.2 doručovateľská spoločnosť nemôže zastihnúť zákazníka na ním poskytnutom telefónnom čísle do 10 minút;
 - 4.4.3 zákazník a doručovateľská spoločnosť sa nedohodnú na novom mieste doručenia podľa ods. 4.2 vyššie.
- 4.5** Každý čas doručenia alebo iný časový odhad oznámený zákazníkovi doručovateľskou spoločnosťou alebo spoločnosťou Bolt prostredníctvom platformy Bolt Food sú len odhadované časy. Neexistuje žiadna záruka, že jedlo bude doručené v odhadovanom čase. Časy dodania objednávok môžu ovplyvniť aj faktory, ako sú dopravné zápchy, dopravné špičky a poveternostné podmienky.

5. SŤAŽNOSTI / REKLAMÁCIE

- 5.1** Pokiaľ má zákazník akékoľvek sťažnosti týkajúce sa objednaných jedál alebo dodania objednávky, zákazníkovi sa odporúča, aby o tom čo najskôr, ale najneskôr do jedného mesiaca od dodania konkrétnej objednávky informoval spoločnosť Bolt prostredníctvom platformy Bolt Food. Spoločnosť Bolt môže požiadať o fotografiu jedla alebo iný dôkaz alebo vysvetlenie okolností súvisiacich so sťažnosťou.
- 5.2** Hoci spoločnosť Bolt nie je výrobca ani predajca jedál ani poskytovateľ doručovacích služieb a nie je zodpovedný za príslušný tovar alebo služby, spoločnosť Bolt sa pokúsi sprostredkovať priateľské / mimosúdne riešenie a môže platbu vrátiť alebo ju pripísať na účet v súvislosti s dotknutým jedlom alebo časťou jedla alebo dodávkou, pokiaľ má spoločnosť Bolt primeraný dôvod domnievať sa, že sťažnosť je oprávnená.
- 5.3** Zákazník môže predložiť sťažnosti aj priamo prevádzkovateľovi reštaurácie alebo doručovateľskej spoločnosti.

6. PLATBY A FAKTURÁCIA

- 6.1** Zákazník musí zaplatiť cenu jedla prevádzkovateľovi reštaurácie vo výške uvedenej na platforme Bolt Food. Ceny jedál na platforme Bolt Food sa môžu líšiť od cien jedál v

reštaurácii. Ceny jedál na platforme Bolt Food je možné čas od času zmeniť pred zadaním objednávky.

- 6.2** Zákazník musí zaplatiť doručovateľskej spoločnosti jej poplatok vo výške vypočítanej platformou Bolt Food. Poplatok doručovateľskej spoločnosti bude vypočítaný pri zohľadnení času dodania, dĺžky dodacej trasy, prostriedkov dodania a iných kritérií. Príslušný poplatok doručovateľskej spoločnosti bude oznámený zákazníkovi pred potvrdením objednávky. Podrobnosti o výpočte poplatku doručovateľskej spoločnosti môže platforma Bolt Food čas od času upraviť pri zohľadnení situácie na trhu, ponuky a dostupnosti doručovateľských spoločností na trhu a iných faktorov týkajúcich sa služby.
- 6.3** Spoločnosť Bolt má právo stanoviť minimálnu hodnotu objednávku v súlade s ods. 3.3. V takomto prípade zákazník uhradí doručovateľskej spoločnosti rozdiel medzi cenou objednávky a minimálnou hodnotou objednávky vo forme kompenzácie minimálnej hodnoty.
- 6.4** Spoločnosť Bolt, konajúca ako sprostredkovateľ pre reštauráciu a doručovateľskú spoločnosť, pripravuje a vystavuje zákazníkovi faktúry alebo informatívne účty za cenu jedla v mene prevádzkovateľa reštaurácie a poplatok doručovateľskej spoločnosti, prípadne kompenzáciu minimálnej hodnoty v mene doručovateľskej spoločnosti a prijíma od zákazníka platbu za faktúry alebo pokladničné bloky v mene prevádzkovateľa reštaurácie a doručovateľskej spoločnosti. Spoločnosť Bolt je oprávnená inkasovať od zákazníka v mene prevádzkovateľa reštaurácie a doručovateľskej spoločnosti cenu jedla, poplatok doručovateľskej spoločnosti, prípadne kompenzáciu minimálnej hodnoty a v súlade s tým distribuovať sumy príslušnému príkazcovi.
- 6.5** Všetky platby sú spracované z platobnej karty zákazníka alebo pomocou iných spôsobov platby aktivovaných zákazníkom na platforme Bolt Food. Platby sú spracované spracovateľom platieb tretej strany. Po potvrdení objednávky zákazník autorizuje platbu svojou platobnou kartou alebo pomocou iného oprávneného spôsobu platby vo výške ceny objednávky a príslušná čiastka bude rezervovaná na platobnej karte alebo prostredníctvom iných platobných prostriedkov. Platba týkajúca sa objednávky bude realizovaná a zúčtovaná z platobnej karty zákazníka alebo pomocou iných spôsobov platby do 72 hodín od potvrdenia objednávky.
- 6.6** Platobné povinnosti zákazníka, ktoré mu vyplývajú z dohody o predaji a dohody o dodaní, sú považované za splnené voči prevádzkovateľovi reštaurácie resp. doručovateľskej spoločnosti po zrealizovaní platby spoločnosti Bolt a zúčtovaní z kreditnej karty zákazníka. Pokiaľ nie je možné rezervovať cenu objednávky na kreditnej karte zákazníka, objednávka nebude reštaurácii odoslaná.
- 6.7** Spoločnosť Bolt môže, podľa svojho výhradného uváženia, predkladať propagačné ponuky a zľavy týkajúce sa ceny jedla alebo poplatku doručovateľskej spoločnosti.

7. ZRUŠENIE A POZASTAVENIE POUŽITIA

- 7.1** Zákazník nemôže odstúpiť od objednávky alebo ju stornovať po zrealizovaní platobného príkazu na úhradu príslušnej ceny objednávky.
- 7.2** Spoločnosť Bolt je oprávnená odstrániť zákazníka z platformy Bolt Food s okamžitou účinnosťou a/alebo odmietnuť alebo stornovať akékoľvek objednávky, pokiaľ zákazník akýmkoľvek spôsobom zneužíva alebo poškodzuje platformu Bolt Food, pokiaľ je spoločnosť Bolt dôvodne presvedčená o podvodnom konaní zo strany zákazníka počas používania

platformy Bolt Food, alebo pokiaľ zákazník inak nedodržiava svoje povinnosti, ktoré mu vyplývajú z týchto všeobecných zmluvných podmienok (napr. svojou neprítomnosťou v mieste doručenia pri niekoľkých príležitostiach v zmysle ods. 4.4).

- 7.3** Zákazník nesmie používať platformu Bolt na účely prania špinavých peňazí. Pokiaľ zákazník poruší tento ods. 7.3, spoločnosť Bolt môže natrvalo pozastaviť zákazníkovi používanie platformy Bolt Food.

8. UDEĽOVANIE LICENCIE, PRÁVA DUŠEVNÉHO VLASTNÍCTVA A SPRACOVANIE ÚDAJOV

- 8.1** Zaregistrovaním na platforme Bolt Food spoločnosť Bolt udeľuje zákazníkovi odvolateľnú, nevýhradnú, neprenosnú, nesublicencovateľnú licenciu na používanie platformy Bolt Food na účely objednávania jedál a dohodnutia dodania objednávok.
- 8.2** Všetky práva duševného vlastníctva týkajúce sa softvéru, dokumentácie alebo informácií používaných alebo vyvinutých spoločnosťou Bolt alebo v jej mene počas poskytovania služieb informačnej spoločnosti podľa všeobecných zmluvných podmienok (vrátane platformy Bolt Food a ľubovoľného na nej nahraditeľného materiálu) prináležia spoločnosti Bolt (alebo niekedy, v obmedzenej miere, prevádzkovateľovi reštaurácie). Používateľ nesmie kopírovať, upravovať, prispôbovať, spätne analyzovať, dekompilovať ani inak zisťovať zdrojový kód platformy Bolt Food, ani žiadny iný softvér používaný spoločnosťou Bolt, ani extrahovať ani používať žiadne údaje na platforme Bolt Food na komerčné účely ani žiadny účel iný než objednávanie jedál. Používateľ používa platformu Bolt Food výlučne na svoje osobné, nekomerčné účely.
- 8.3** Zásady pre spracovávanie osobných údajov používateľov a zákazníkov sú stanovené v politike ochrany osobných údajov, ktorá je k dispozícii na platforme Bolt Food.
- 8.4** Spoločnosť Bolt neposkytuje žiadne záruky ani vyhlásenia týkajúce sa kvality platformy Bolt Food, vrátane absencie zjavných alebo skrytých väd, vhodnosti pre bežný alebo osobitný (špeciálny) účel a spoločnosť Bolt nie je povinná uspokojiť nároky používateľa týkajúce sa kvality platformy Bolt Food.

9. ZODPOVEDNOSŤ

- 9.1** Prevádzkovateľ reštaurácie je výlučne zodpovedný za všetky vady týkajúce sa kvality a kvantity objednaných jedál alebo iné nedostatky v plnení dohody o predaji a spoločnosť Bolt za to nepreberá žiadnu zodpovednosť (vrátane zodpovednosti za alergické reakcie voči jedlám alebo akékoľvek iné zdravotné problémy).
- 9.2** Doručovateľské spoločnosti sú výlučne zodpovedné za plnenie dohody o dodaní a spoločnosť Bolt za to nepreberá žiadnu zodpovednosť.
- 9.3** Pokiaľ má používateľ podozrenie, že jeho kreditná karta spojená s platformou Bolt Food bola odcudzená a/alebo podvodne použitá treťou stranou, používateľ musí o tom okamžite informovať spoločnosť Bolt. Až do obdržania takéhoto oznámenia nebude spoločnosť Bolt zodpovedná za žiadne podvodné použitie kreditnej karty používateľa tretími stranami na používateľskom účte.
- 9.4** Platforma Bolt Food je poskytnutá používateľovi striktne na základe „tak, ako je“. Spoločnosť Bolt nebude zodpovedná za žiadne prerušenia, chyby pripojenia, nedostupnosť alebo poruchy na platforme Bolt Food.

10. RÔZNE

- 10.1** Spoločnosť Bolt si vyhradzuje právo kedykoľvek urobiť zmeny všeobecných zmluvných podmienok nahradím revidovaných všeobecných zmluvných podmienok na platformu Bolt Food a informovaním všetkých jej používateľov prostredníctvom e-mailovej adresy poskytnutej zákazníkom počas prihlasovania.
- 10.2** Spoločnosť Bolt môže čiastočne alebo vcelku kedykoľvek bez predchádzajúceho oznámenia zmeniť alebo odstrániť rôzne časti platformy alebo zmeniť platformu Bolt Food, jej funkcie a výber prevádzkovateľov reštaurácie participujúcich na platforme Bolt Food.
- 10.3** Používanie platformy Bolt Food a všetky právne vzťahy vytvorené na jej základe sa budú riadiť estónskymi zákonmi. Aj zákazník, ktorý je spotrebiteľom, je chránený záväznými ustanoveniami zákona, ktoré by boli aplikovateľné pri absencii tohto pojmu.
- 10.4** Pokiaľ nie je možné urovnať príslušný spor vyplývajúci z týchto všeobecných zmluvných podmienok na základe rokovaní, spor bude s konečnou platnosťou vyriešený na okresnom súde Harju County Court v Tallinne, Estónsko. Pokiaľ je zákazník spotrebiteľom, jurisdikcia je určená v súlade so záväznými ustanoveniami, ktoré sa vzťahujú na spotrebiteľov.
- 10.5** Pokiaľ existuje spor medzi zákazníkom a prevádzkovateľom reštaurácie poskytujúcom služby na platforme Bolt Food, zákazník môže využiť bezplatný interný reklamačný systém spoločnosti Bolt a pokiaľ je zákazník spotrebiteľom, je k dispozícii nástroj riešenia sporov online na <http://ec.europa.eu/odr>.
- 10.6** V prípadoch, kde existujú verzie týchto všeobecných zmluvných podmienok v ľubovoľnom inom jazyku, platí anglická verzia.