

Opći uvjeti za Bolt uslugu dostave hrane s Klijentom

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 obavještava 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 .
Bolt Food platforma	znači platforma za dostavu 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 Dostavljaču, te (iii) omogućava Dostavljaču 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 sklopio Kupoprodajni ugovor s Partnerom i Ugovor o dostavi s Dostavljačem.
Dostavljač	znači svaka fizička osoba, obrtnik ili pravna osoba i, gdje je primjenjivo, njegove zaposlenike i/ili izvršitelje koji su se registrirali na Bolt Food platformi kao pružatelji usluge dostave Klijentima u odnosu na Robu naručenu putem Bolt Food platforme.
Naknada dostavljača	za znači naknada za uslugu dostave u vezi s Narudžbom koju Klijent plaća Dostavljaču u skladu s Ugovorom o dostavi. Naknada za dostavljača obračunava se u skladu s načelima navedenima u Članku 6.

Ugovor o dostavi	znači ugovor između Klijenta i Dostavljača za dostavu Robe koju naruči Klijent, sklopljen putem Bolt Food platforme.
Mjesto isporuke	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 vezi s Klijentovim korištenjem Bolt Food platforme.
Tržnica	znači virtualna tržnica stvorena putem Bolt Food platforme i kojom upravlja Bolt, koja omogućava uključenim Partnerima stavljanje na tržište Robe Korisnicima kako bi Korisnici naručili Robu i skladu s Kupoprodajnim ugovorom s Partnerom kao Klijenti za kupnju Robe, te koristili uslugu dostave na zahtjev koju na Tržnici nude Dostavljači.
Roba	znači sva roba koju Partner nudi na prodaju putem Bolt Food platforme.
Cijena robe	znači neto cijena (zajedno s primjenjivim porezom na dodanu vrijednosti i promet, te ostalim porezima po potrebi) koju Klijent mora platiti Partneru za naručenu Robu.
Minimalna vrijednost narudžbe	znači iznos koji odredi Bolt Food platforma kojim je naznačena minimalna Cijena robe po kojoj se može predati Narudžba putem Bolt Food platforme.
Naknada za malu narudžbu	znači naknada koju Klijent plaća Dostavljaču u skladu s Člankom 3.3 kako bi naknadio razliku između Minimalne vrijednosti narudžbe i Cijene robe određene Narudžbe.
Narudžba	znači narudžba Robe koju Klijent preda Partneru.
Cijena narudžbe	znači cijena koju Korisnik plaća za kupljenu Robu i dostavu Narudžbe.
Partner	znači voditelj bilo kojeg restorana ili trgovine s kojim je Bolt sklopio ugovor i, gdje je primjenjivo, svako poduzeće putem kojeg 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.

2. PRAVNI OKVIR

- 2.1. Bolt Food platforma omogućava Klijentu da naruči Robu od Partnera i ugovori dostavu Narudžbi na Mjesto isporuke.
- 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 Dostavljačem. Kupoprodajni ugovor i Ugovor o dostavi smatraju se sklopljenima od trenutka kada Narudžba bude potvrđena na Bolt Food platformi.
- 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 Bolt djeluje kao posrednik Partnera u vezi s posredovanjem Kupoprodajnih ugovora između Partnera i Klijenata. Bolt također djeluje kao posrednik Dostavljača u vezi s posredovanjem Ugovora o dostavi između Dostavljača i Klijenata. Svaki Partner i svaki Dostavljač ovlastio je Bolt kao posrednika za primanje plaćanja od Klijenata u ime odgovarajućeg naručitelja i raspodjelu primljenih sredstava između Partnera i Dostavljača.

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.
- 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 razliku

između Minimalne vrijednosti narudžbe i Cijene robe za tu Narudžbu u obliku Naknade za male narudžbe koja je plativa Dostavljaču.

- 3.4. Tijekom izrade Korisničkog računa, koji omogućava pristup Bolt Food platformi, broj Korisnikovog mobitela povezuje se s odgovarajućim Bolt korisničkim računom i dodaje u Boltovu bazu podataka. Ako Korisnik više ne koristi broj mobitela, o tome u roku od 7 dana mora obavijestiti Bolt kako bi se podaci Korisnikovog računa mogli anonimizirati. Ako Korisnik o promjeni svoga broja ne obavijesti Bolt, mobilni operater može isti broj mobitela dodijeliti drugoj osobi i prilikom korištenja Bolt Food platforme, ta nova osoba može vidjeti Korisnikove podatke.
- 3.5. Klijent se mora pridržavati svih mjerodavnih zakona, uključujući uvjeta koji se primjenjuju na kupoprodaju alkohola, duhana, energetskih 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, Dostavljač koji dostavlja Narudžbu može odbiti predati proizvode koji zahtijevaju provjeru dobi ako Klijent ne predoči valjani dokument s fotografijom kojom dokazuje da ima dovoljno godina da zakonski kupi proizvode.

4. NARUČIVANJE DOSTAVE PUTEM BOLT FOOD PLATFORME

- 4.1. Nakon predaje Narudžbe Klijent mora dogovoriti uslugu dostave po Dostavljaču putem Bolt Food platforme kako bi osigurao dostavu Robe na zatraženo Mjesto isporuke (tj. ne postoji mogućnost samostalnog preuzimanja). Klijent će sklopiti Ugovor o dostavi s Dostavljačem putem Bolt Food platforme.
- 4.2. Dostavljač će dostaviti Narudžbu na Mjesto isporuke koje Klijent naznači putem Bolt Food platforme. Klijent i Dostavljač se mogu dogovoriti za drugo Mjesto isporuke 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 isporuke 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 Dostavljača.
- 4.4. Bolt, u ime Dostavljača, može otkazati dostavu i naplatiti Klijentu ili smanjiti Klijentov Saldo do pune cijene Narudžbe u sljedećim slučajevima:
 - 4.4.1. Klijent nije dostupan na Mjestu dostave u roku od 10 minuta od dolaska Dostavljača na mjesto,
 - 4.4.2. Dostavljač u roku od 10 minuta ne može uspostaviti kontakt s telefonskim brojem, ili
 - 4.4.3. Klijent i Dostavljač ne uspiju se dogovoriti o novom Mjestu isporuke u skladu s gore navedenim Člankom 4.2.
- 4.5. Svi rokovi dostave ili druge vremenske procjene o kojima Dostavljač 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.

5. PRIGOVORI

- 5.1.** Ako Klijent ima bilo kakve prigovore u vezi s naručenom Robom ili dostavom Narudžbe, Klijent 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 robu ili dostavu ako Bolt ima opravdan razlog vjerovati da je prigovor opravdan.
- 5.3.** Klijent također može podnijeti prigovor izravno Partneru ili Dostavljaču.

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 Partnerovu poduzeću. Cijene robe na Bolt Food platformi mogu se s vremena na vrijeme promijeniti prije predaje Narudžbe.
- 6.2.** Klijent mora Dostavljaču platiti Naknadu za dostavljača u iznosu koji obračuna Bolt Food platforma. Naknada za dostavljača obračunat će se uzimajući u obzir vrijeme dostave, duljinu dostavne rute, sredstvo dostave i druge kriterije. Primjenjiva Naknada za dostavljač bit će naznačena Klijentu prije potvrde Narudžbe. Bolt Food platforma može s vremena na vrijeme prilagoditi pojedinosti obračuna Naknade za dostavljača uzimajući u obzir stanje na tržištu, ponudu i dostupnost Dostavljača na Tržnici, kao i ostale čimbenike u odnosu na uslugu.
- 6.3.** Bolt ima pravo utvrditi Minimalnu vrijednost narudžbe u skladu s Člankom 3.3. U tom slučaju će Klijent naknaditi razliku između Cijene narudžbe i Minimalne vrijednosti narudžbe Dostavljaču u obliku Naknade za malu narudžbu.
- 6.4.** Bolt, djelujući kao posrednik Partnera i Dostavljača, će pripremiti i izdati Klijentu informativne račune za Cijenu robe u ime Partnera i za Naknadu za dostavljača i (ako je primjenjivo) Naknadu za malu narudžbu u ime Dostavljača, te prihvatiti Klijentovo plaćanje za blagajnički račun u ime Partnera i Dostavljača. Bolt je ovlašten naplatiti Cijenu robe, Naknadu za dostavljača i (ako je primjenjivo) Naknadu za malu narudžbu od Klijenta u ime Partnera i Dostavljača te rasporediti iznose u skladu s odgovarajućim naručiteljem.
- 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 smatraju se ispunjenima prema Partneru i Dostavljaču nakon što plaćanje bude izvršeno Boltu i naplaćeno s Klijentove kreditne kartice ili, ovisno o slučaju, nakon što Klijent u cijelosti Dostavljaču plati Cijenu narudžbe u gotovini po dostavi Narudžbe. Ako se Cijena narudžbe ne može rezervirati na Klijentovoj kreditnoj kartici, Narudžba neće biti prosljeđena Partneru, osim u slučaju gotovinskih plaćanja.
- 6.7. Bolt može omogućiti opciju Klijentu koja Klijentu omogućava plaćanje Narudžbe u gotovini Dostavljaču. U tom slučaju Klijent će platiti Cijenu narudžbe Dostavljaču u gotovini po dostavi Narudžbe na zatraženo Mjesto isporuke. 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 isporuke, 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. Bolt, prema vlastitom nahođenju, može dati promotivne ponude i popuste u odnosu na Cijenu robe ili Naknadu za dostavljača.

7. OTKAZIVANJE I OBUSTAVA KORIŠTENJA

- 7.1. Klijent ne smije odustati niti otkazati Narudžbu.
- 7.2. Bolt ima pravo odstraniti Klijenta s Bolt Food platforme s trenutnim učinkom i/ili odbiti ili otkazati svaku Narudžbu ako Klijent prouzroči bilo kakvu zlouporabu ili štetu Bolt Food platformi, ako Bolt opravdano vjeruje da je Klijent počinio prijevaru prilikom korištenja Bolt Food platforme, ili se Klijent na drugi način ne pridržava svojih obveza iz ovih Općih uvjeta (npr. nije nazočan na Mjestu isporuke u nekoliko navrata, sukladno Članku 4.4.).
- 7.3. Klijent ne smije koristiti Bolt Food platformu u svrhu pranja novca. Ako Klijent prekrši Članak 7.3, Bolt može trajno obustaviti Klijenta u korištenju Bolt Food platforme.

8. LICENCIRANJE, INTELEKTUALNO VLASNIŠTVO I OBRADA PODATAKA

- 8.1. Registracijom na Bolt Food platformi Bolt odobrava 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.

- 8.3. Načela obrade Korisnikovih i Klijentovih osobnih podataka navedena su u Pravilima privatnosti koja su dostupna na Bolt Food platformi.
- 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.

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. Dostavljači 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 kreditna kartica koja je povezana s Bolt Food platformom 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 kreditne 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.

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 obavještanjem svih Korisnika o tome putem adrese e-pošte koju je Klijent dostavio tijekom prijave.
- 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. Korištenje Bolt Food platforme i svi pravni odnosi ostvareni na temelju nje podliježu estonskim zakonima. Klijent koji je potrošač također uživa zaštitu obveznih odredaba prava koje bi bilo primjenjivo u nedostatku ovog uvjeta.

- 10.5.** 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 je Klijent potrošač, sudska nadležnost bit će određena u skladu s obveznim odredbama koje se primjenjuju na potrošače.
- 10.6.** Ako postoji spor između Klijenta i Partnera koji pruža usluge na Bolt Food platformi, Klijent može koristiti Boltov besplatni unutarnji sustav podnošenja prigovora te, ako je Klijent potrošač, alat Internetskog rješavanja spora koji je dostupan na <http://ec.europa.eu/odr>.
- 10.7.** 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]