

Загальні умови до служби доставки Bolt Food та Клієнта

Ці Загальні умови поширюються на всі відносини між Bolt та Користувачем, які пов'язані із використанням платформи Bolt Food (як визначено нижче), а також на деякі аспекти договорів купівлі-продажу та угод про доставку, укладених за допомогою платформи Bolt Food (як визначено нижче). Зареєструвавшись на платформі Bolt Food, Користувач погоджується із застосуванням та змістом цих Загальних умов та інформується про обробку його персональних даних, розкритих під час реєстрації та використання платформи Bolt Food на засадах, викладених у цих Загальних умовах. Ви також погоджуєтесь, що ваші дані (включаючи Баланс) можуть передаватися між різними платформами Bolt (наприклад, з платформою таксі).

1. ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ

Баланс	означає залишок на рахунку Користувача на платформі Bolt Food та / або платформі для проїзду, що управляється Bolt.
Bolt	ТОВ «Болт Оперейшнз Україна» («Bolt Operations Ukraine LLC»), реєстраційний номер: 43637532, адреса: 01033, м.Київ, вулиця Володимирська, будинок 79 літ.А, квартира 11, електронна адреса ukraine-food@bolt.eu .
Платформа Bolt Food	платформа доставки продуктів харчування, що обслуговується компанією Bolt як послуга інформаційного суспільства, яка функціонує як Маркетплейс, яка (i) дозволяє Партнеру рекламувати Товари з можливістю їх доставки і укласти договори купівлі-продажу для продажу Товарів Клієнтам, (ii) дозволяє Користувачам розмішувати Замовлення Товарів у Партнерів, укласти договори купівлі-продажу зі сторони Клієнтів і організовувати доставку Товарів від Кур'єра, а також (iii) дозволяє Кур'єру пропонувати Клієнтам послуги доставки для доставки Товарів та укладення Угод про доставку з Клієнтами.
Клієнт	будь-який Користувач платформи Bolt Food, який розмістив Замовлення та укладає Договір купівлі-продажу з Партнером та Угоду про доставку з Кур'єром.
Кур'єр	будь-яка фізична особа, фізична особа-підприємець чи юридична особа та, де це доцільно, її працівники та/або підрядники, яка зареєстрована на платформі Bolt Food як постачальник послуг із доставки Клієнтамстосовно Товарів, замовлених через платформу Bolt Food.

Плата за кур'єрські послуги	плата за послуги доставки, пов'язані з Замовленням, яку Клієнт сплачує кур'єру згідно з Угодою про доставку. Плата за кур'єрські послуги розраховується відповідно до принципів, викладених у розділі 6.
Угода про доставку	угода між Клієнтом та Кур'єром про доставку Товарів, замовлених Клієнтом, укладену через платформу Bolt Food.
Місце доставки	адреса, вказана в Замовленні, де Клієнт бажає отримати замовлені Товари.
Загальні умови	ці Загальні умови та правила, що застосовуються до правовідносин між Bolt та Клієнтом під час використання Клієнтами платформи Bolt Food.
Маркетплейс	віртуальний ринок, створений за допомогою платформи Bolt Food і кероване Bolt, що дає змогу Партнерам брати участь у продажі Товарів Користувачам, таким чином Користувачі мають змогу замовити Товари та укласти Договір купівлі-продажу з Партнером як Клієнти, для придбання Товарів та використання послуг доставки за вимогою, пропонованими Кур'єрами на Маркетплейсі.
Товари	будь-які товари, які Партнер пропонує для продажу через платформу Bolt Food.
Ціна на Товари	чиста ціна (разом із ПДВ, податком на прибуток чи іншими податками, де це можливо), яку Клієнт повинен сплатити Партнеру за замовлені Товари.
Мінімальна вартість замовлення	сума, що визначається платформою Bolt Food, яка визначає мінімальну Ціну Товарів, на яку можна оформити Замовлення через платформу Bolt Food.
Компенсація мінімальної вартості	плата, яку виплачує Клієнт Кур'єру відповідно до розділу 3.3, щоб компенсувати різницю між Мінімальною вартістю замовлення та Ціною Товару конкретного Замовлення.
Замовлення	замовлення Товарів, яке Клієнт розміщує у Партнера.

Вартість замовлення	вартість, яку Користувач повинен заплатити за придбання(придбаний) Товар та доставку Замовлення.
Партнер	оператор кожного ресторану чи магазину, із яким Bolt підписав договір та, де це доцільно, кожен заклад через який оператор здійснює свою діяльність.
Договір купівлі-продажу	Угода між Клієнтом та Партнером про продаж Товарів відповідно до Замовлення.
Користувач	будь-яка особа, яка зареєструвала обліковий запис користувача на платформі Bolt Food і користується послугами платформи Bolt Food через цей обліковий запис користувача.

2. ЮРИДИЧНА ОСНОВА

- 2.1. Платформа Bolt Food дозволяє Клієнту замовляти Товари в Партнерів та організовувати доставку Замовлень до Місця Доставки.
- 2.2. Для продажу Товарів через платформу Bolt Food укладається Договір купівлі-продажу безпосередньо між Клієнтом та Партнером. Для доставки Замовлення Клієнт укладає Угоду про доставку безпосередньо з Кур'єром. Договір купівлі-продажу та Угода про доставку вважаються укладеними з моменту підтвердження Замовлення на платформі Bolt Food.
- 2.3. Керуючи платформою Bolt Food та Маркетплейсом, Bolt виступає лише постачальником послуг інформаційного суспільства і не є стороною Договору купівлі-продажу або Угоди про доставку. Bolt не є виробником чи продавцем Товарів або постачальником послуг доставки і жодним чином не несе відповідальності за виконання Договору купівлі-продажу або Угоди про доставку.
- 2.4. Керуючи платформою Bolt Food, Bolt виступає агентом для Партнерів стосовно посередництва у Договорі купівлі-продажу між Партнерами та Клієнтами. Bolt виступає також агентом для Кур'єрів стосовно посередництва у Угоді про доставку між Кур'єрами та Клієнтами. Як агент, Bolt уповноважений кожним Партнером та кожним Кур'єром отримувати платежі від Клієнтів від імені відповідного довірителя та розподіляти отримані кошти між Партнерами та Кур'єрами.

3. ЗАМОВЛЕННЯ ЇЖИ ЧЕРЕЗ ПЛАТФОРМУ BOLT FOOD

- 3.1. Клієнт може обрати та замовити Товари через платформу Bolt Food. У разі, якщо Партнер не має змоги надати Товари, які зазначено в Замовленні, Партнер не підтверджує Замовлення на платформі Bolt Food. Партнер зв'язується з Клієнтом, щоб домовитися про зміни у Замовленні, щоб початкова Ціна на Товари

залишалася такою ж, як попередня. Якщо такої згоди не було досягнуто, або якщо Клієнт повинен буде заплатити більше або менше за заміну Товарів, ніж було замовлено раніше, Замовлення буде скасовано, а з Клієнта не буде стягнуто кошти за Замовлення або (за необхідності) Вартість Замовлення буде повернута Клієнту в повному обсязі.

- 3.2.** Клієнт має право на отримання Товарів, що відповідають їх опису, який викладений на платформі Bolt Food та будь-яким іншим вимогам (якщо це було узгоджено). Якщо Товари включатимуть продукти харчування та у разі виникнення сумнівів щодо алергії, яку може мати Клієнт на будь-який Товар, Клієнт повинен звернутися до Партнера для отримання додаткової інформації.
- 3.3.** Якщо на Замовлення поширюється Мінімальна вартість замовлення та Ціна Товарів у Замовленні нижче Мінімальної вартості замовлення, Клієнт може оформити Замовлення, яке буде підтверджено платформою Bolt Food за умови, що Клієнт компенсує різницю між Мінімальною вартістю замовлення і Ціною Товарів для цього Замовлення у вигляді Компенсації мінімальної вартості, що виплачується Кур'єру.
- 3.4.** Під час створення облікового запису користувача, що дозволяє отримати доступ до платформи Bolt Food, мобільний номер Користувача прив'язується із відповідним обліковим записом користувача Bolt та додається до бази даних Bolt. Якщо Користувач більше не використовує номер мобільного телефону, він/вона повинен(-на) повідомити Bolt протягом 7 днів, аби дані облікового запису Користувача могли бути анонімізовані. Якщо Користувач не повідомить Bolt про будь-яку зміну свого номеру, оператор мобільного зв'язку може передати той самий номер мобільного телефону наступній особі, а під час використання платформи Bolt Food ця нова особа може побачити дані Користувача.
- 3.5.** Клієнт повинен дотримуватися чинного законодавства, включаючи вимог, що застосовуються при придбанні алкоголю, тютюну, енергетичних напоїв або будь-яких інших продуктів, що вимагають перевірки віку. Якщо Клієнт хоче замовити товари, що вимагають підтвердження віку, він / вона повинен підтвердити та / або довести свій вік як частину процесу замовлення. Крім того, Кур'єр, який доставляє Замовлення, може відмовити у передачі товарів, що вимагають перевірки віку, якщо Клієнт не пред'явить дійсне посвідчення особи з фотографією, що підтверджує, що він / вона достатньо дорослий для законного придбання продукції.

4. ДОСТАВКА ЗАМОВЛЕННЯ ЧЕРЕЗ ПЛАТФОРМУ BOLT FOOD

- 4.1.** Після розміщення Замовлення, Клієнт повинен організувати послугу доставки Кур'єром через платформу Bolt Food для того, аби замовити доставку Товарів до Місця доставки (що означає, що можливість самостійного отримання Замовлення відсутня). Клієнт укладає Угоду про доставку з Кур'єром через платформу Bolt Food.
- 4.2.** Кур'єр доставляє Замовлення до Місця доставки, яке вказує Клієнт через платформу Bolt Food. Клієнт та Кур'єр можуть домовитися про інше Місце доставки за умови, що нова адреса знаходиться поблизу від початкового Місця доставки (не більше, ніж у декількох кварталах).
- 4.3.** Клієнт повинен бути присутнім на Місці доставки принаймні у орієнтовний час доставки Замовлення, зазначений на платформі Bolt Food. Клієнт повинен бути

доступний для прийому дзвінків на номер мобільного телефону, наданий через платформу Bolt Food, з моменту подання Замовлення на платформі Bolt Food до отримання Замовлення від Кур'єра.

- 4.4.** Bolt від імені Кур'єра може скасувати доставку та стягнути з Клієнта повну ціну Замовлення або зменшити Баланс Клієнта на вартість, еквівалентну повній вартості Замовлення, в таких випадках:

- 4.4.1. Клієнт недоступний у місці Доставки протягом 10 хвилин після прибуття Кур'єра до нього;
- 4.4.2. номер мобільного телефону, наданий Клієнтом, недоступний для зв'язку кур'єром протягом 10 хвилин; або
- 4.4.3. Клієнт та Кур'єр не домовилися про нове Місце доставки згідно з розділом 4.2, зазначеним вище у цьому Договорі.

- 4.5.** Будь-який час доставки чи інший розрахунок часу, що повідомляються Клієнту Кур'єром або Bolt через платформу Bolt Food – це лише приблизний час. Немає гарантії, що Товари будуть доставлені в очікуваний час. На терміни доставки Замовлень також можуть впливати такі фактори, як затори, час пік та погодні умови.

5. СКАРГИ

- 5.1.** Якщо Клієнт має будь-які скарги щодо замовлених Товарів або доставки Замовлень, Клієнту рекомендується повідомити про це Bolt через платформу Bolt Food якнайшвидше, але не пізніше ніж протягом одного місяця після доставки відповідного Замовлення. Bolt може вимагати фотографії Товарів або інших доказів або пояснення обставин, пов'язаних зі скаргою.
- 5.2.** Не зважаючи на те, що Bolt не є а ні виробником, а ні продавцем Товарів, а ні постачальником послуг та не несе відповідальності за відповідні товари чи послуги, Bolt намагатиметься сприяти дружньому вирішенню та може забезпечити повернення коштів або повернення попереднього стану Балансу у частині Товарів або доставки, якщо Bolt має обґрунтовані підстави вважати, що скарга виправдана.
- 5.3.** Клієнт може також подати скаргу безпосередньо Партнеру або Кур'єру.

6. ПЛАТЕЖІ ТА РАХУНКИ

- 6.1.** Клієнт повинен сплатити Ціну Товарів Партнеру у розмірі, зазначеному на платформі Bolt Food. Ціни Товарів на платформі Bolt Food можуть відрізнятися від Цін Товарів в закладах Партнерів. Ціни Товарів на платформі Bolt Food можуть час від часу змінюватися до створення Замовлення.
- 6.2.** Клієнт повинен сплатити Плату за Кур'єрські послуги Кур'єру в розмірі, яка обчислюється платформою Bolt Food. Плата за Кур'єрські послуги буде розрахована з урахуванням часу доставки, довжини маршруту доставки, способу доставки та інших критеріїв. Відповідна Плата за Кур'єрські послуги буде вказана Клієнту для попереднього підтвердження Замовлення. Деталі обчислення плати за Кур'єрські послуги можуть періодично коригуватися платформою Bolt Food,

враховуючи кон'юнктуру ринку, пропозицію та наявність Кур'єрів на Маркетплейсі, та із врахуванням інших факторів, що стосуються послуги.

- 6.3.** Bolt має право встановлювати Мінімальну вартість замовлення відповідно до розділу 3.3. У такому випадку, Клієнт повертає Кур'єру різницю Ціни Замовлення та Мінімальної вартості замовлення у викладі Компенсації мінімальної вартості.
- 6.4.** Bolt, виступаючи агентом Партнеру та Кур'єру, готує та видає Клієнту інформаційні квитанції про Ціну Товарів від імені Партнера та про Плату за Кур'єрські послуги та (у разі необхідності) про Компенсацію Мінімальної вартості від імені Кур'єра, та приймає платіж Клієнта за касовими чеками від імені Партнера та Кур'єра. Bolt має право стягувати з Клієнта Ціну Товарів, Плату за Кур'єрські послуги та (у разі необхідності) Компенсацію Мінімальної вартості від імені Партнера та Кур'єра відповідно та розподіляти кошти відповідно вказаному довірителю.
- 6.5.** Усі платежі обробляються з платіжної карти Клієнта або інших способів оплати, активованих Клієнтом на платформі Bolt Food, за виключенням здійснення оплати готівкою. Платежі обробляються через процесор оплати третьої сторони. Після підтвердження Замовлення, Клієнт авторизує платіж за допомогою своєї платіжної карти або використовує інший прийнятний спосіб оплати у розмірі Вартості Замовлення, і відповідна сума буде зарезервована на платіжній картці або за допомогою інших засобів оплати. Оплата, пов'язана із Замовленням, буде здійснена та стягнута з платіжної карти Клієнта або із використанням інших засобів оплати протягом 72 годин з моменту підтвердження Замовлення.
- 6.6.** Платіжні зобов'язання Клієнта, що впливають із Договору купівлі-продажу та Угоди про доставку, вважаються виконаними у відносинах до Партнера та Кур'єра, коли оплата буде здійснена Bolt та стягнута із платіжної картки Клієнта або, в залежності від обставин, коли Клієнт повністю оплатив Кур'єру ціну Замовлення готівкою після доставки Замовлення. Якщо Ціна Замовлення не може бути зарезервована на платіжній картці Клієнта, Замовлення не перенаправляється до Партнера, за виключенням здійснення оплати готівкою.
- 6.7.** Bolt може сприяти в надання Клієнту можливості, яка дозволить Клієнту оплатити Замовлення готівкою Кур'єру. У такому випадку Клієнт сплатує Кур'єру Ціну Замовлення готівкою після доставки Замовлення до запитуваного Місця доставки. Bolt може на власний розсуд обмежити можливість оплати готівкою для конкретного Клієнта.
- 6.8.** У разі оплати готівкою Кур'єр вносить суму готівки, отриману від Клієнта, на платформу Bolt Food. Якщо сума не відповідає платіжним зобов'язанням Клієнта, що впливають з Договору купівлі-продажу та Угоди про доставку, Баланс автоматично:
 - 6.8.1.** зменшується на суму, недосплачену за Замовлення, або на повну ціну Замовлення (наприклад, у випадку, якщо Клієнт не присутній у Місці доставки, згідно з Розділом 4.4, Клієнт відмовляється платити, тощо);
 - 6.8.2.** збільшується на суму, сплачену більше за вартість Замовлення.
- 6.9.** Баланс застосовується автоматично після розміщення Замовлення. Баланс не можна обміняти на готівку.

- 6.10.** Bolt, на власний розсуд, може робити акційні пропозиції та знижки щодо Ціни Товарів або Плати за кур'єрські послуги.

7. СКАСУВАННЯ ТА ПРИПИНЕННЯ ВИКОРИСТАННЯ

- 7.1.** Клієнт не може відмовитися від Замовлення або скасувати його.
- 7.2.** Bolt має право відсторонити Клієнта від використання платформи Bolt Food негайно та/або відмовити або скасувати будь-які Замовлення, якщо Клієнт спричинить будь-яку загрозу чи шкоду платформі Bolt Food, якщо Bolt обґрунтовано вважає, що Клієнт вчиняє шахрайські дії, користуючись платформою Bolt Food, або якщо Клієнт іншим чином не виконує своїх зобов'язань згідно з цими Загальними умовами (наприклад, неодноразово не присутній на Місці доставки, відповідно до розділу 4.4).
- 7.3.** Клієнт не може використовувати платформу Bolt Food для відмивання коштів. Якщо клієнт порушує Розділ 7.3, Bolt може назавжди відсторонити Клієнта від використання платформи Bolt Food.

8. ЛІЦЕНЗУВАННЯ, ПРАВО ІНТЕЛЕКТУАЛЬНОЇ ВЛАСНОСТІ ТА ОБРОБКА ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ

- 8.1.** Зареєструвавшись на платформі Bolt Food, Bolt надає Користувачу зворотню, неексклюзивну, непередавану, яка не підлягає субліцензуванню ліцензію на використання платформи Bolt Food з метою замовлення Товарів та організацію доставки Замовлень.
- 8.2.** Усі права інтелектуальної власності на програмне забезпечення, документацію чи інформацію, використовувані або розроблені Bolt або від його імені під час надання послуг інформаційного суспільства згідно з цими Загальними умовами (включаючи платформу Bolt Food та будь-який матеріал, завантажений на них) належать Bolt (або, інколи, в обмеженому обсязі, Партнеру). Користувачу заборонено копіювати, змінювати, адаптувати, вчиняти зворотній інжиніринг, декомпілювати чи іншим чином викривати вихідний код платформи Bolt Food або будь-якого іншого програмного забезпечення, яке використовується Bolt або вилучати, або використовувати будь-які дані на платформі Bolt Food для комерційних цілей або в будь-яких інших цілях, крім Замовлення Товарів. Користувач повинен використовувати платформу Bolt Food виключно для своїх особистих некомерційних цілей.
- 8.3.** Принципи обробки персональних даних Користувачів та Клієнтів викладені в Політиці конфіденційності, яка доступна на платформі Bolt Food.
- 8.4.** Bolt не надає жодних гарантій чи підтверджень щодо якості платформи Bolt Food, в тому числі, щодо відсутності явних або прихованих дефектів, придатних для звичайних чи конкретних (спеціальних) цілей, і Bolt не вимагає задоволення потреб Користувача стосовно якості платформи Bolt Food.

9. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

- 9.1. Партнер несе одноосібну відповідальність за будь-які дефекти якості і кількості замовлених Товарів або інші недоліки у виконанні Договору купівлі-продажу, і Bolt не несе ніякої відповідальності за них (включаючи відповідальність за будь-які алергічні реакції на продукти харчування або будь-які інші проблеми зі здоров'ям).
- 9.2. Кур'єри несуть особисту відповідальність за виконання Угоди про доставку, і Bolt не несе ніякої відповідальності за його виконання.
- 9.3. У разі якщо у Користувача виникли підозри, що його платіжна карта, яка пов'язана з платформою Bolt Food, була викрадена та/або використовується третіми особами у шахрайських цілях, Користувач повинен негайно повідомити про це Bolt. До отримання такого повідомлення Bolt не несе відповідальності за будь-яке шахрайське використання платіжної картки Користувача третіми особами на рахунку Користувача.
- 9.4. Платформа Bolt Food надається Користувачеві виключно за принципом "як є". Bolt не несе відповідальності за будь-які перебої, помилки в з'єднанні, відсутність або збої в роботі платформи Bolt Food.

10. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

- 10.1. Bolt залишає за собою право вносити зміни до Загальних умов в будь-який час, завантажуючи переглянуті Загальні умови на платформу Bolt Food і повідомляючи про це всіх Користувачів на електронну адресу, надану Клієнтом під час реєстрації.
- 10.2. Bolt може змінювати або видаляти різні частини платформи Bolt Food або змінювати платформу Bolt Food, її характеристики та вибір Партнерів, зареєстрованих на платформі Bolt Food, частково або повністю, в будь-який час без попереднього повідомлення.
- 10.3. Використання платформи Bolt Food та всі правовідносини, що виникають на її основі, будуть регулюватися законодавством України. Клієнт, який є споживачем, також користується захистом обов'язкових положень закону, які застосовувалися б за відсутності цього пункту.
- 10.4. Якщо спір, що впливає з цих Загальних умов, не може бути вирішений шляхом переговорів, то спір буде остаточно вирішено у місті Київ, Україна. Якщо Клієнт є споживачем, юрисдикція визначається відповідно до обов'язкових положень, що застосовуються до споживачів.
- 10.5. У тих випадках, коли існують версії цих Загальних умов будь-якою іншою мовою, переважну силу має англійська версія цих умов.