

Condiții generale privind serviciile de livrare Bolt Food pentru Clienți

Prezentele Condiții generale se aplică tuturor relațiilor dintre Bolt și Utilizator privind utilizarea Platformei Bolt Food (așa cum este definită mai jos), precum și anumitor aspecte din Contractele de vânzare și Contractele de livrare încheiate prin intermediul Platformei Bolt Food (așa cum este definită mai jos). Prin înscrierea pe Platforma Bolt Food, Utilizatorul este de acord cu aplicarea și conținutul prezentelor Condiții generale și este informat cu privire la prelucrarea datelor sale cu caracter personal divulgate pe durata înregistrării și utilizării Platformei Bolt Food în condițiile prevăzute în prezentele Condiții generale. Sunteți de acord și cu faptul că datele dumneavoastră (inclusiv Soldul) pot fi distribuite către diferite platforme Bolt (de exemplu, platforma de ride-hailing).

1. DEFINIȚII

Sold	înseamnă soldul din contul Utilizatorului pe Platforma Bolt Food și/sau platforma de ride-hailing operată de Bolt.
Bolt	înseamnă Bolt Operations OÜ, număr de înregistrare 14532901, adresa Vana-Lõuna 15, Tallinn 10134, Estonia, adresă e-mail romania-food@bolt.eu.
Platforma Bolt Food	înseamnă platforma de livrare operată de Bolt ca serviciu al societății informaționale ce funcționează ca o Piață care (i) permite Partenerilor să comercializeze Bunuri cu opțiune de livrare și să încheie Contracte de vânzare pentru vânzarea Bunurilor către Clienți, (ii) permite Utilizatorilor să plaseze Comenzi de Bunuri la Partener, să încheie Contracte de vânzare în calitate de Clienți și să organizeze livrarea Bunurilor prin Curier și (iii) permite Curierului să ofere servicii de livrare către Clienți pentru livrarea Bunurilor și să încheie Contracte de livrare cu Clienții.
Client	înseamnă orice Utilizator al Platformei Bolt Food care a plasat o Comandă și încheie un Contract de vânzare cu Partenerul și un Contract de livrare cu Curierul (dacă este cazul).
Curier	înseamnă orice persoană fizică, antreprenor independent sau persoană juridică și, unde este cazul, angajații și/sau contractorii acesteia, care s-au înregistrat pe Platforma Bolt Food în calitate de furnizori ai serviciilor de livrare către Clienți cu privire la Bunurile comandate prin intermediul Platformei Bolt Food.
Taxa de curierat	înseamnă taxa pentru serviciile de livrare aferentă unei Comenzi, pe care Clientul o plătește Curierului în baza Contractului de livrare. Taxa de curierat se calculează în conformitate cu principiile prevăzute la punctul 6.

Contract de livrare	înseamnă contractul dintre Client și Curier pentru livrarea Bunurilor comandate de Client încheiat prin intermediul Platformei Bolt Food.
Punct de livrare	înseamnă adresa indicată în Comandă, la care Clientul dorește să primească Bunurile comandate.
Condiții generale	înseamnă prezentele condiții aplicabile relației dintre Bolt și Client în legătură cu utilizarea Platformei Bolt Food de către Client.
Piață	înseamnă piața virtuală creată prin intermediul Platformei Bolt Food și operată de Bolt care permite Partenerilor participanți să își comercializeze Bunurile către Utilizatori astfel încât Utilizatorii să poată comanda Bunurile și să poată încheia Contractul de vânzare cu Partenerul în calitate de Clienți pentru achiziționarea Bunurilor și să poată utiliza serviciile de livrare la cerere oferite pe Piață de către Curieri.
Bunuri	înseamnă orice bunuri pe care Partenerul le oferă spre vânzare prin intermediul Platformei Bolt Food.
Prețul bunurilor	înseamnă prețul net (împreună cu taxa pe valoarea adăugată, taxa pe vânzări sau alte taxe, dacă este cazul) pe care Clientul trebuie să îl plătească Partenerului pentru Bunurile comandate.
Valoarea comenzii minime	înseamnă valoarea stabilită de Platforma Bolt Food care indică Prețul bunurilor minim pentru care poate fi plasată o Comandă prin intermediul Platformei Bolt Food.
Taxa pe comandă de mică valoare	înseamnă taxa datorată de Client Curierului în conformitate cu punctul 3.3 pentru a compensa diferența dintre Valoarea comenzii minime și Prețul bunurilor în cazul unei anumite Comenzi.
Comandă	înseamnă comanda de Bunuri pe care Clientul a plasat-o la Partener.
Prețul comenzii	înseamnă prețul pe care Utilizatorul trebuie să îl plătească pentru Bunurile achiziționate și livrarea (dacă este cazul) Comenzii.
Partener	înseamnă operatorul oricărui restaurant sau magazin cu care Bolt a încheiat un contract și, unde este cazul, fiecare unitate prin intermediul căreia operatorul își desfășoară activitatea.

Contract vânzare	de	înseamnă contractul dintre Client și Partener pentru vânzarea Bunurilor în conformitate cu Comanda.
Utilizator		înseamnă orice persoană care a înregistrat un cont de utilizator pe Platforma Bolt Food și utilizează serviciile Platformei Bolt Food prin contul de utilizator respectiv.

2. CADRU LEGAL

- 2.1. Platforma Bolt Food permite Clientului să comande Bunuri de la Parteneri și să organizeze livrarea Comenzilor la Punctul de livrare.
- 2.2. În vederea vânzării Bunurilor prin intermediul Platformei Bolt Food se încheie un Contract de vânzare direct între Client și Partener. În vederea livrării Comenzii, Clientul încheie un Contract de livrare direct cu Curierul. Contractul de vânzare și Contractul de livrare sunt considerate încheiate începând cu momentul în care Comanda este confirmată pe Platforma Bolt Food.
- 2.3. Prin operarea Platformei Bolt Food și a Pieței, Bolt acționează exclusiv ca furnizor al serviciului societății informaționale și nu este parte contractantă nici a Contractului de vânzare, nici a Contractului de livrare. Bolt nu este producătorul ori vânzătorul Bunurilor sau furnizorul serviciilor de livrare și nu are nicio răspundere cu privire la executarea Contractului de vânzare sau a Contractului de livrare.
- 2.4. Prin operarea Platformei Bolt Food, Bolt acționează ca agent pentru Parteneri în legătură cu medierea Contractelor de livrare dintre Curieri și Clienți. În calitate de agent, Bolt a fost autorizat de fiecare Partener și de fiecare Curier să primească plățile de la Clienți în numele responsabilului respectiv și să aloce fondurile primite între Parteneri și Curieri.

3. COMANDAREA BUNURILOR PRIN INTERMEDIUL PLATFORMEI BOLT FOOD

- 3.1. Clientul poate selecta și comanda Bunurile prin intermediul Platformei Bolt Food. În cazul în care Partenerul nu poate furniza Bunurile conform cererii formulate în Comandă, Partenerul nu va confirma Comanda în Platforma Bolt Food. Partenerul poate contacta Clientul pentru a se pune de acord cu privire la modificările aduse Comenzii, astfel încât Prețul bunurilor inițial să rămână același. Dacă nu se ajunge la un acord sau dacă Clientul ar trebui să plătească mai mult sau mai puțin pentru înlocuirea Bunurilor, Comanda va fi anulată și Clientul nu va fi plăti Comanda sau (unde este cazul) Prețul comenzii va fi returnat integral Clientului.
- 3.2. Clientul are dreptul de a primi Bunuri care corespund descrierii prevăzute pe Platforma Bolt Food și respectă toate cerințele specifice (dacă s-a convenit asupra acestora). În cazul în care Bunurile conțin alimente și în caz de dubii privind orice alergii pe care Clientul le poate avea la astfel de Bunuri, Clientul are obligația de a contacta Partenerul pentru informații suplimentare.
- 3.3. Dacă se aplică Valoarea comenzii minime și Prețul bunurilor aferent unei Comenzi este mai mic decât Valoarea comenzii minime respective, Clientul poate plasa o Comandă și

aceasta va fi confirmată de Platforma Bolt Food cu condiția ca Clientul să compenseze diferența dintre Valoarea comenzii minime și Prețul bunurilor pentru Comanda respectivă sub forma Taxei pe comandă de mică valoare datorate Curierului.

- 3.4. Pe parcursul creării unui cont de Utilizator care permite accesul la Platforma Bolt Food, numărul de mobil al Utilizatorului este corelat cu respectivul cont de Utilizator Bolt și adăugat în baza de date Bolt. Dacă Utilizatorul nu mai utilizează numărul de mobil, acesta trebuie să notifice Bolt în termen de 7 zile astfel încât datele contului Utilizatorului să poată fi anonimizate. Dacă Utilizatorul nu notifică Bolt cu privire la orice modificare adusă numărului său, operatorul de telefonie mobilă poate transfera același număr de telefon mobil unei alte persoane și, la utilizarea Platformei Bolt Food, această nouă persoană poate vedea datele Utilizatorului.
- 3.5. Clientul trebuie să respecte legile aplicabile, inclusiv cerințele care se aplică achiziției de alcool, tutun, băuturi energizante sau alte produse care necesită verificarea vârstei. În cazul în care Clientul dorește să comande produse ce necesită verificarea vârstei, acesta trebuie să confirme și/sau să dovedească vârsta atunci când plasează comanda. În plus, Curierul care livrează Comanda și/sau Partenerul în cazul preluării personale de către Client poate refuza înmânarea produselor care necesită verificarea vârstei dacă Clientul nu prezintă un act de identitate cu fotografie valabil care dovedește că are vârsta necesară pentru a achiziționa produsele în mod legal.

4. COMANDAREA LIVRĂRII PRIN INTERMEDIUL PLATFORMEI BOLT FOOD

- 4.1. La plasarea Comenzii, Clientul trebuie să organizeze serviciul de livrare de către Curier prin intermediul Platformei Bolt Food pentru a putea obține livrarea Bunurilor la Punctul de livrare solicitat sau, dacă este disponibil, să aleagă opțiunea de preluare personală. Clientul va încheia un Contract de livrare cu Curierul prin intermediul Platformei Bolt Food.
- 4.2. Curierul va livra Comanda la Punctul de livrare indicat de Client prin intermediul Platformei Bolt Food. Clientul și Curierul pot stabili un alt Punct de livrare, cu condiția ca noua adresă să fie apropiată de Punctul de livrare original (nu mai departe de câteva străzi).
- 4.3. Clientul trebuie să fie prezent la Punctul de livrare cel puțin la ora de livrare estimată a Comenzii indicată pe Platforma Bolt Food. Clientul trebuie să fie disponibil pentru a primi apeluri la numărul de telefon transmis prin Platforma Bolt Food din momentul lansării Comenzii pe Platforma Bolt Food până la primirea Comenzii de la Curier.
- 4.4. Bolt, în numele Curierului, poate anula livrarea și poate taxa Clientul sau poate reduce Soldul Clientului cu prețul integral al Comenzii în următoarele cazuri:
 - 4.4.1. Clientul nu este disponibil la Punctul de livrare într-un interval de 10 minute de la sosirea Curierului la locul respectiv;
 - 4.4.2. numărul de telefon furnizat de Client nu poate fi contactat de Curier în termen de 10 minute; sau
 - 4.4.3. Clientul și Curierul nu ajung la un acord privind un nou Punct de livrare conform punctului 4.2 de mai sus.

- 4.5. Orice oră de livrare sau altă estimare a duratei comunicată Clientului de către Curier sau Bolt prin intermediul Platformei Bolt Food sunt doar ore estimate. Nu există nicio garanție că Bunurile vor fi livrate la ora estimată. Timpii de livrare ai Comenzilor pot fi afectați de factori precum blocaje în trafic, ore de vârf sau condiții meteo.
- 4.6. În cazul în care Clientul alege preluarea personală a unei Comenzi, Clientul trebuie să ajungă la unitatea Partenerului la ora orientativă de preluare a Comenzii furnizată pe Platforma Bolt Food pentru a prelua o Comandă.

5. RECLAMAȚII

- 5.1. Dacă Clientul are reclamații cu privire la Bunurile comandate sau la livrarea Comenzii, Clientul este încurajat să informeze Bolt în acest sens prin intermediul Platformei Bolt Food cât mai curând posibil, dar în termen de cel mult o lună de la livrarea Comenzii respective. Bolt poate solicita o fotografie a Bunurilor sau altă dovadă ori explicație a circumstanțelor legate de reclamație.
- 5.2. Deși Bolt nu este nici producătorul sau vânzătorul Bunurilor, nici furnizorul serviciilor de livrare și nu este responsabil pentru bunurile sau serviciile respective, Bolt va încerca să faciliteze soluționarea amiabilă și poate oferi o rambursare sau Sold cu privire la Bunurile afectate sau la livrare dacă Bolt are un motiv rezonabil să creadă că reclamația este justificată.
- 5.3. Clientul poate depune reclamații și direct la Partener sau Curier.

6. PLĂȚI ȘI FACTURARE

- 6.1. Clientul trebuie să plătească Prețul bunurilor către Partener în valoarea indicată pe Platforma Bolt Food. Prețurile bunurilor de pe Platforma Bolt Food pot fi diferite de Prețurile bunurilor din unitatea Partenerului. Prețurile bunurilor de pe Platforma Bolt Food pot fi modificate ocazional înainte de plasarea unei Comenzi.
- 6.2. Clientul trebuie să achite Curierului Taxa de curierat egală cu valoarea calculată de Platforma Bolt Food. Taxa de curierat va fi calculată luând în considerare ora livrării, lungimea rutei de livrare, mijloacele de livrare și alte criterii. Taxa de curierat aplicabilă va fi indicată Clientului înainte de confirmarea Comenzii. Detaliile de calculare a Taxei de curierat pot fi ajustate ocazional de Platforma Bolt Food luând în considerare situația de pe piață, oferta și disponibilitatea Curierilor pe Piață, precum și alți factori aferenți serviciului.
- 6.3. Bolt are dreptul de a stabili Valoarea comenzii minime în conformitate cu punctul 3.3. În astfel de cazuri, Clientul va rambursa Curierului diferența dintre Prețul comenzii și Valoarea comenzii minime sub forma Taxei pe comandă de mică valoare.
- 6.4. Bolt, în calitate de agent al Partenerului și Curierului, elaborează și emite Clientului chitanțe informative pentru Prețul bunurilor în numele Partenerului și Taxa de curierat și (dacă este cazul) Taxa pe comandă de mică valoare în numele Curierului, și acceptă plata Clientului pentru încasările în casă în numele Partenerului și Curierului. Bolt este autorizat să încaseze Prețul bunurilor, Taxa de curierat și (unde este cazul) Taxa pe comanda de mică valoare de la Client în numele Partenerului, respectiv al Curierului și să distribuie sumele în consecință responsabilului respectiv.

- 6.5.** Toate plățile sunt procesate de pe cardul de plată al Clientului sau prin alte metode de plată activate de Client pe Platforma Bolt Food, cu excepția plăților în numerar. Plățile sunt procesate prin intermediul unui procesator de plăți terț. La confirmarea Comenzii, Clientul autorizează plata cu cardul de plată sau cu ajutorul altei metode de plată eligibile pentru valoarea Prețului comenzii, iar suma respectivă va fi rezervată pe cardul de plată sau prin alte mijloace de plată. Plata aferentă Comenzii va fi efectuată și încasată de pe cardul Clientului sau cu ajutorul altor metode de plată în termen de 72 de ore de la confirmarea Comenzii.
- 6.6.** Obligațiile de plată ale Clientului ce decurg din Contractul de vânzare și Contractul de livrare (dacă este cazul) sunt considerate a fi îndeplinite față de Partener, respectiv Curier (dacă este cazul) în momentul în care plata este efectuată către Bolt și Clientului i s-a debitat cardul de credit sau, după caz, în momentul în care Clientul a plătit integral Prețul comenzii către Curier în numerar la livrarea Comenzii sau Clientul a plătit prețul Comenzii integral direct către Partener în cazul preluării personale de către Client. Dacă Prețul comenzii nu poate fi rezervat pe cardul de credit al Clientului, Comanda nu va fi transmisă mai departe Partenerului, cu excepția situației în care plățile se efectuează în numerar către Curier la livrarea Comenzii sau plata se efectuează direct Partenerului în cazul preluării personale de către Client.
- 6.7.** Bolt poate facilita o opțiune pentru Client care îi permite Clientului să plătească numerar Curierului pentru Comandă la livrarea Comenzii. În astfel de cazuri, Clientul plătește Curierului Prețul comenzii în numerar la livrarea Comenzii în Punctul de livrare solicitat. Bolt poate, la propria discreție, să limiteze plățile în numerar pentru un anumit Client.
- 6.8.** În cazul plății în numerar, Curierul introduce suma primită în numerar de la Client în platforma Bolt Food. În cazul în care suma nu corespunde obligațiilor de plată ale Clientului ce decurg din Contractul de vânzare și din Contractul de livrare, Soldul, în mod automat:
- 6.8.1. se reduce cu suma plătită în minus pentru Comandă sau cu Prețul comenzii integral (adică în cazul în care Clientul nu este prezent la Punctul de livrare, conform punctului 4.4, Clientul refuză să plătească etc);
 - 6.8.2. crește cu suma plătită în plus pentru Comandă.
- 6.9.** Soldul se actualizează automat la plasarea unei Comenzi. Soldul nu poate fi schimbat cu numerar.
- 6.10.** Bolt, la propria discreție, poate face oferte și reduceri promoționale privind Prețul bunurilor sau Taxa de curierat.

7. ANULAREA ȘI SUSPENDAREA UTILIZĂRII

- 7.1.** Clientul nu poate anula sau renunța la o Comandă.
- 7.2.** Bolt are dreptul de a elimina un Client din Platforma Bolt Food cu efect imediat și/sau de a refuza sau anula orice Comenzi dacă Clientul utilizează în mod abuziv sau prejudiciază în orice fel Platforma Bolt Food, dacă Bolt are un motiv rezonabil să considere că Clientul a săvârșit acte frauduloase pe durata utilizării Platformei Bolt Food, sau dacă Clientul nu își respectă obligațiile sale conform prezentelor Condiții generale (de exemplu, nu este prezent la Punctul de livrare în mai multe ocazii, conform punctului 4.4).

- 7.3. Clientul nu va utiliza Platforma Bolt Food în scopul spălării de bani și nici pentru alte activități infracționale. Dacă Clientul încalcă prezentul punct 7.3, Bolt va suspenda permanent dreptul Clientului de a utiliza Platforma Bolt Food și va transmite o notificare agențiilor de aplicare a legii competente.

8. LICENȚE, DREPTURI DE PROPRIETATE INTELECTUALĂ ȘI PRELUCRAREA DATELOR

- 8.1. Prin înregistrarea pe Platforma Bolt Food, Bolt acordă Utilizatorului o licență revocabilă, neexclusivă, netransferabilă, ne-sublicențabilă de a utiliza Platforma Bolt Food pentru a plasa comenzi de Bunuri și a organiza livrarea Comenzilor.
- 8.2. Toate drepturile de proprietate intelectuală privind software-ul, documentația sau informațiile utilizate sau dezvoltate de către sau în numele Bolt pe durata furnizării serviciilor societății informaționale în baza prezentelor Condiții generale (inclusiv Platforma Bolt Food și orice materiale încărcate pe aceasta) aparțin companiei Bolt (sau, uneori, într-o măsură limitată, Partenerului). Utilizatorul nu are dreptul de a copia, modifica, adapta, proiecta invers, decompila sau dezvălui în alt mod codul sursă al Platformei Bolt Food sau orice alt software utilizat de Bolt ori de a extrage sau utiliza orice date pe Platforma Bolt Food în scopuri comerciale sau în orice alt scop decât plasarea comenzilor de Bunuri. Utilizatorul va utiliza Platforma Bolt Food numai în scopuri personale, necomerciale.
- 8.3. Principiile prelucrării datelor cu caracter personal ale Utilizatorilor și Clienților sunt prevăzute în Politica de confidențialitate disponibilă pe Platforma Bolt Food.
- 8.4. Bolt nu oferă nicio garanție sau declarație privind calitatea Platformei Bolt Food, inclusiv cu privire la absența defecțiunilor vizibile sau ascunse, a adecvării pentru un scop obișnuit sau deosebit (special) și Bolt nu are obligația de a răspunde pretențiilor Utilizatorului privind calitatea Platformei Bolt Food.

9. RĂSPUNDERE

- 9.1. Partenerul este singurul răspunzător pentru defecțiunile legate de calitatea și cantitatea Bunurilor comandate sau pentru orice neajunsuri legate de executarea Contractului de vânzare și Bolt nu își asumă nicio răspundere în acest sens (inclusiv răspunderea pentru reacții alergice la alimente sau alte probleme de sănătate).
- 9.2. Curierii sunt singurii responsabili de executarea Contractului de livrare și Bolt nu își asumă nicio răspundere în acest sens.
- 9.3. Dacă un Utilizator suspectează că propriul card de credit asociat Platformei Bolt Food a fost furat și/sau este utilizat în mod fraudulos de către un terț, Utilizatorul trebuie să informeze de îndată compania Bolt. Înainte de primirea unei astfel de notificări, Bolt nu va fi răspunzător pentru nicio utilizare frauduloasă a cardului de credit al utilizatorului de către terți pe contul Utilizatorului.
- 9.4. Platforma Bolt Food este oferită Utilizatorului strict pe baza principiului „ca atare”. Bolt nu va fi răspunzător pentru întreruperi, erori de conexiune, indisponibilitatea sau defecțiunile de pe Platforma Bolt Food. De asemenea, Bolt, la propria discreție, poate introduce funcții noi și/sau întrerupe funcții existente pe Platforma Bolt Food, iar Clienții vor fi înștiințați în consecință de către Bolt cu privire la astfel de întreruperi.

10. DIVERSE

- 10.1.** Clientul are dreptul legal de a se retrage dintr-un Contract de vânzare în conformitate cu și cu privire la Bunurile enumerate în Directiva 2011/83/UE în termen de 14 zile de la data comenzii fără a prezenta niciun motiv. Dacă Clientul dorește să renunțe la astfel de Bunuri, Clientul poate fie (i) să utilizeze formularul standard de retragere prevăzut în Anexa 1, fie (ii) să facă o altă declarația neechivocă în care își exprimă dorința de a renunța la astfel de Bunuri prin contactarea companiei Bolt.
- 10.2.** Bolt își rezervă dreptul de a aduce modificări Condițiilor generale în orice moment, prin încărcarea Condițiilor generale revizuite pe Platforma Bolt Food și notificarea tuturor Utilizatorilor în acest sens la adresa de e-mail furnizată de Client în cadrul procesului de înregistrare.
- 10.3.** Bolt poate modifica sau elimina diferite părți ale Platformei Bolt Food sau poate modifica Platforma Bolt Food, funcțiile acesteia sau selecția de Parteneri participanți pe Platforma Bolt Food parțial sau integral în orice moment, fără preaviz.
- 10.4.** Utilizarea Platformei Bolt Food și toate relațiile legale create în baza acesteia vor fi reglementate de legislația Republicii Estonia. Un Client care este consumator se bucură și de protecția prevederilor obligatorii ale legii care s-ar aplica în lipsa acestei condiții.
- 10.5.** Dacă litigiul în cauză generat de prezentele Condiții generale nu poate fi soluționat prin negocieri, litigiul va fi soluționat prin hotărâre definitivă de Instanța Regională Harju din Talin, Estonia. Dacă Clientul este un consumator, jurisdicția este stabilită în conformitate cu prevederilor obligatorii aplicabile consumatorilor.
- 10.6.** Dacă există un litigiu între Client și un Partener care furnizează servicii pe Platforma Bolt Food, Clientul poate utiliza sistemul intern gratuit de reclamații al Bolt și, dacă Clientul este un consumator, instrumentul de soluționare a litigiilor online disponibil la adresa <http://ec.europa.eu/odr>.
- 10.7.** Dacă există versiuni ale prezentelor Condiții generale în alte limbi străine, versiunea în limba engleză prevalează.

ANEXA 1
MODEL DE FORMULAR DE RETRAGERE

Către Bolt Operations OU (Vana-Lõuna 15, Tallinn 10134, Estonia; romania-food@bolt.eu)

Prin prezenta vă informez cu privire la retragerea mea din următorul contract de vânzare:

Comandat la data: [se completează de către Client]

Numele Clientului: [se completează de către Client]

Adresa Clientului: [se completează de către Client]

Semnătura Clientului (numai dacă acest formulat este transmis în scris):

Data: [se completează de către Client]