

Warunki Ogólne świadczenia usług dostawy Bolt Food dla klientów

Warunki Ogólne dotyczą wszystkich relacji między aplikacją Bolt a użytkownikami korzystającymi z usługi Bolt Food (zgodnie z definicją poniżej), a także niektórych aspektów umów kupna-sprzedaży oraz umów dostawy zawartych za pośrednictwem aplikacji Bolt Food (zgodnie z definicją poniżej). Rejestrując się w aplikacji Bolt Food, użytkownik wyraża zgodę na treść i zastosowanie poniższych Warunków Ogólnych i jest poinformowany o przetwarzaniu jego danych osobowych podanych w trakcie rejestracji oraz zasadach używania aplikacji Bolt Food przedstawionych w Warunkach Ogólnych. Użytkownik zgadza się również na możliwe udostępnianie jego danych innym platformom Bolt (np. aplikacji do zamawiania przejazdów).

1. Definicje

Bolt	Oznacza spółkę Bolt Operations OÜ, numer rejestracji: 14532901, adres: Vana-Lõuna 39/1, 10134 Tallinn, Estonia, adres e-mail: poland-food@bolt.eu.
Platforma Bolt Food	Oznacza platformę dostarczania jedzenia obsługiwaną przez Bolt, rozumianą jako usługę społeczeństwa informacyjnego, która: (I) umożliwia Operatorowi Restauracji wprowadzanie na rynek Posiłków z opcją dostawy dla Użytkowników i zawieranie Umów Sprzedaży dotyczących sprzedaży Posiłków Klientom, (II) umożliwia Użytkownikom zamówienie Posiłków u Operatora Restauracji, zawieranie Umów Sprzedaży przez Klientów i organizowanie dostaw Zamówień przez Kuriera oraz (III) umożliwia Kurierowi oferowanie Klientom usług dostawy, w celu dostarczania Zamówień.
Klient	Oznacza każdego Użytkownika Platformy Bolt Food, który złożył Zamówienie i zawiera Umowę Sprzedaży z Operatorem Restauracji oraz Umowę Dostawy z Kurierem.
Kurier	Oznacza usługodawcę, który został zarejestrowany na Platformie Bolt Food jako wykonawca usługi dostawy Posiłków, zamówionych za pośrednictwem Platformy Bolt Food.
Oplata kurierska	Oznacza opłatę za usługę dostawy zamówienia, którą klient płaci kurierowi zgodnie z umową dostawy. Oplata kurierska jest obliczana według zasad opisanych w punkcie 6.
Umowa dostawy	Oznacza umowę pomiędzy Klientem a Kurierem, dotyczącą dostawy Zamówienia, zawartą za pośrednictwem Platformy Bolt Food.
Adres dostawy	Oznacza adres podany w zamówieniu, pod którym klient chce otrzymać zamówione jedzenie.
Warunki Ogólne	Oznacza ustalenia mające zastosowanie do Umowy i ogólnie do stosunku prawnego między Bolt a Operatorem Restauracji, w trakcie korzystania z Platformy Bolt Food.
Marketplace	Oznacza rozwiązania i funkcjonalności Platformy Bolt Food, które ułatwiają korzystanie z usług dostawy świadczonych przez

	Kurierów.
Jedzenie	Oznacza każde gotowe danie, inne produkty spożywcze lub napoje, które Operator Restauracji sprzedaje za pośrednictwem Platformy Bolt Food.
Cena jedzenia	Oznacza cenę (z VAT), którą Klient musi zapłacić Operatorowi Restauracji za zamówiony Posiłek.
Minimalna wartość zamówienia	Oznacza kwotę określoną przez aplikację Bolt Food jako minimalną cenę posiłku, który może zostać zamówiony w aplikacji Bolt Food.
Kompensata wartości minimalnej	Oznacza opłatę, którą klient płaci kurierowi zgodnie z punktem 3.3, aby zrekompensować różnicę między minimalną wartością zamówienia a ceną jedzenia w poszczególnym zamówieniu.
Zamówienie	Oznacza zamówienie jedzenia, które złożył klient u operatora restauracji.
Cena zamówienia	Oznacza cenę, jaką klient musi zapłacić za zamówione jedzenie i dostawę zamówienia.
Restauracja	Oznacza każde z przedsiębiorstw, w którym operator restauracji prowadzi działalność w aplikacji Bolt Food.
Operator restauracji	Oznacza operatora restauracji, kawiarni, bistro, kiosku z jedzeniem, stołówki, kuchni z dostawą, działu gastronomicznego w sklepie spożywczym, innego zakładu produkującego posiłki lub innego zakładu sprzedającego artykuły spożywcze, z którym Bolt zawarł porozumienie.
Umowa kupna-sprzedaży	Oznacza umowę pomiędzy klientem a restauracją na sprzedaż jedzenia zgodnie z zamówieniem.
Użytkownik	Oznacza każdą osobę, która założyła konto użytkownika w aplikacji Bolt Food i korzysta z usług Bolt Food na tym koncie.

2. Ramy prawne

- 2.1 Aplikacja Bolt Food umożliwia klientom zamawianie jedzenia od operatorów restauracji i realizowanie dostawy zamówień na adres dostawy.
- 2.2 W celu sprzedaży jedzenia przez aplikację Bolt Food zawierana jest umowa kupna-sprzedaży bezpośrednio pomiędzy klientem a operatorem restauracji. W celu dostawy zamówienia klient zawiera umowę dostawy bezpośrednio z kurierem. Przyjęto, że umowa kupna-sprzedaży oraz umowa dostawy zostają zawarte w momencie potwierdzenia zamówienia w aplikacji Bolt Food.
- 2.3 Poprzez obsługę aplikacji Bolt Food i rynku Bolt działa jedynie jako dostawca usługi społeczeństwa informacyjnego i nie jest częścią umowy kupna-sprzedaży ani umowy dostawy. Bolt nie jest ani producentem, ani sprzedawcą jedzenia, nie jest również usługodawcą dostawy, oraz nie jest w żaden sposób odpowiedzialny za umowę kupna-sprzedaży i umowę dostawy.
- 2.4 Poprzez obsługę aplikacji Bolt Food Bolt działa jako agent operatora restauracji w zakresie pośrednictwa w umowie kupna-sprzedaży między operatorem restauracji i klientem. Bolt działa również jako agent kuriera w zakresie pośrednictwa w umowie dostawy między kurierem a klientem. Jako agent Bolt jest upoważniony przez każdego operatora restauracji i każdego kuriera do otrzymywania płatności od klientów w imieniu odpowiedniego kierownika oraz do rozdzielania otrzymanych środków między operatorów restauracji i kurierów.

3. Zamawianie jedzenia przez aplikację Bolt Food

- 3.1 Klient może wybrać i zamówić jedzenie przez aplikację Bolt Food. Jeśli operator restauracji nie może przygotować posiłku wybranego w zamówieniu, restauracja nie potwierdzi zamówienia w aplikacji. Operator restauracji może skontaktować się z klientem w celu uzgodnienia zmiany w zamówieniu tak, aby początkowa cena jedzenia pozostała taka sama. Jeśli nie uda się uzgodnić zmiany albo klient musiałby zapłacić więcej lub mniej za zamianę zamówionego jedzenia na inne, zamówienie zostanie

anulowane, a od klienta nie zostanie pobrana opłata lub (jeśli dotyczy) koszt zamówienia zostanie zwrócony klientowi w całości.

- 3.2** Klient ma prawo otrzymać jedzenie zgodne z opisem przedstawionym w aplikacji Bolt Food oraz innymi szczegółowymi wymaganiami (jeśli ustalone). Jeśli klient ma alergię na jakiegokolwiek jedzenie, musi skontaktować się z operatorem restauracji, aby uzyskać więcej informacji.
- 3.3** Jeśli stosowana jest minimalna wartość zamówienia, a cena zamówionego jedzenia jest mniejsza od minimalnej wartości zamówienia, klient może złożyć zamówienie, które zostanie potwierdzone przez aplikację pod warunkiem zrekompensowania przez klienta różnicy między minimalną wartością zamówienia a ceną zamówionego jedzenia w wysokości minimalnej wartości zamówienia płatnej kurierowi.
- 3.4** W trakcie zakładania konta użytkownika w aplikacji Bolt Food numer telefonu użytkownika zostaje połączony z odpowiednim kontem oraz dodany do bazy danych Bolt. Jeśli użytkownik nie używa już podanego numeru telefonu, musi powiadomić o tym Bolt w ciągu 7 dni, aby konto użytkownika zostało utajnione. Jeśli użytkownik nie poinformuje Bolt o zmianie numeru, operator komórkowy może nadać ten sam numer innej osobie, która używając aplikacji Bolt Food, będzie mogła zobaczyć dane poprzedniego użytkownika.

4. Zamawianie dostawy przez aplikację Bolt Food

- 4.1** W trakcie składania zamówienia klient musi ustalić usługę dostawy przez kuriera w aplikacji Bolt Food, aby zamówić jedzenie na wybrany adres dostawy (np. jeśli nie ma możliwości odbioru osobistego). Klient zawiera umowę dostawy z kurierem poprzez aplikację Bolt Food.
- 4.2** Kurier dostarczy zamówienie na adres dostawy wskazany przez klienta w aplikacji. Klient i kurier mogą uzgodnić inny adres dostawy, jeśli nowy adres jest blisko początkowego miejsca (nie dalej niż kilka bloków).
- 4.3** Klient musi być obecny pod adresem dostawy przynajmniej o szacowanej godzinie dostawy zamówienia wskazanej w aplikacji. Klient musi odbierać połączenia na numer podany w aplikacji Bolt Food od chwili złożenia zamówienia w aplikacji do czasu odebrania zamówienia od kuriera.

- 4.4** W imieniu kuriera Bolt może anulować dostawę i pobrać pełną opłatę od klienta w poniższych przypadkach:
- 4.4.1 klient nie pojawił się pod adresem dostawy w ciągu 10 minut od przyjazdu kuriera,
 - 4.4.2 kurier nie może dodzwonić się na numer podany przez klienta przez 10 minut,
 - 4.4.3 klient i kurier nie uzgodnili nowego adresu dostawy zgodnie z punktem 4.2.
- 4.5** Każdy czas dostawy lub inny czas podawany klientowi przez kuriera lub Bolt w aplikacji jest tylko czasem szacowanym. Nie ma gwarancji, że jedzenie zostanie dostarczone w szacowanym czasie. Na czas dostawy zamówienia mogą wpłynąć czynniki zewnętrzne, takie jak natężenie ruchu, godziny szczytu lub warunki pogodowe.

5. Skargi

5.1. Jeśli ze strony Klienta pojawią się jakiegokolwiek skargi dot. zamówionego posiłku lub jego dostawy, ma on prawo poinformować o tym dostawcę usługi za pośrednictwem platformy Bolt Food, najszybciej jak to możliwe, ale nie później niż miesiąc od daty Zamówienia. Bolt może wymagać przesłania fotografii posiłku bądź innego dowodu/wyjaśnienia okoliczności prowadzących do złożenia skargi.

5.2. Pomimo iż Bolt nie jest ani wytwórcą/sprzedawcą posiłków, ani dostawcą usługi kurierskiej i nie bierze odpowiedzialności za te dobra/usługi, firma postara się znaleźć uczciwe, możliwie najbardziej polubowne rozwiązanie i może zlecić zwrot środków bądź rekompensatę w postaci bonu o adekwatnej wartości, jeśli uzna skargę za słuszną.

5.3. Klient może również zgłosić swoją skargę bezpośrednio do Operatora Restauracji bądź Kuriera.

6. Płatności i fakturowanie

6.1. Klient zobowiązany jest zapłacić Operatorowi Restauracji cenę posiłku w wysokości wskazanej w aplikacji Bolt Food. Ceny posiłków w aplikacji Bolt Food mogą różnić się od cen w Restauracji. Ceny posiłków mogą zmienić się przed złożeniem zamówienia.

6.2. Klient zobowiązany jest uiścić Opłatę Kurierską w wysokości obliczonej przez aplikację Bolt Food. Opłata Kurierska zostaje obliczona wg. czasu dostawy, długości trasy pokonanej przez kuriera, środków komunikacji i innych kryteriów. Klient widzi wysokość Opłaty Kurierskiej przed potwierdzeniem zamówienia w aplikacji. Szczegóły procedury obliczania Opłaty Kurierskiej mogą być zmieniane od czasu do czasu przez aplikację Bolt Food w celu dostosowania ich do obecnej sytuacji na rynku, liczby dostępnych Kurierów i innych czynników wpływających na usługę.

6.3. Bolt ma prawo ustanowić Minimalną Cenę Zamówienia zgodnie z pkt. 3.3. W takiej sytuacji Klient poniesie koszt różnicy między Ceną Zamówienia a Minimalną Wartością Zamówienia na rzecz Kuriera w formie Kompensaty Wartości Minimalnej.

6.4. Bolt, działając jako pośrednik między Restauracją a Kurierem, zobowiązuje się do sporządzenia i przesłania Klientowi faktury lub podsumowania z Ceną Posiłku w imieniu Operatora Restauracji jak i z Opłatą kurierską oraz (gdy wymagana) z wartością Kompensaty Wartości Minimalnej w imieniu Kuriera, oraz do przyjęcia płatności od Klienta na podstawie wydanych rachunków w imieniu Operatora Restauracji oraz Kuriera. Bolt jest uprawniony do zebrania opłaty w wysokości Ceny Posiłku, Opłaty Kurierskiej oraz (gdzie wymagane) Kompensaty Wartości Minimalnej w imieniu Operatora Restauracji i Kuriera jak również do rozdysponowania sumy zgodnie z ustalonymi warunkami.

6.5. Wszystkie płatności pobierane są z karty Klienta bądź innego środka płatniczego wybranego przez Klienta w aplikacji. Płatności przetwarzane są przez zewnętrznego dostawcę usług płatniczych. W momencie potwierdzenia zamówienia, Klient autoryzuje pobranie opłaty z wybranego w aplikacji środka płatności w wysokości Ceny Zamówienia; w chwili akceptacji zamówienia, na jego koncie zablokowana zostaje ta kwota. Opłata za Zamówienie zostanie finalnie pobrana z konta Klienta, bądź z innej wybranej przez niego metody płatności, w ciągu 24h od momentu potwierdzenia zamówienia.

6.6. Wykonanie obowiązku uiszczenia opłaty przez Klienta wynikające z Umowy Sprzedaży oraz Umowy Dostawy, nakładają obowiązek realizacji zobowiązań znajdujących się po stronie Operatora Restauracji, oraz Kuriera po dokonaniu przez Klienta płatności. Jeśli Cena Zamówienia nie może zostać zablokowana na koncie Klienta, Zamówienie nie zostanie przekazane restauracji.

6.7. Bolt we własnym zakresie może oferować zniżki i rabaty dot. Ceny Posiłku jak i Opłaty Kurierskiej.

7. Anulowanie i zawieszenie konta

7.1. Klient nie może wycofać lub anulować zamówienia po dokonaniu płatności na kwotę Ceny Zamówienia.

7.2. Bolt zastrzega sobie prawo do usunięcia profilu Klienta z aplikacji Bolt Food z efektem natychmiastowym i/lub odmówienia wykonywania usługi lub realizacji zamówienia, jeśli Klient nadużywa aplikacji bądź działa na jej szkodę, jeśli pojawią się dowody na nie regularną aktywność ze strony Klienta podczas użytkowania aplikacji Bolt Food, lub jeśli klient w inny sposób naruszy Ogólne Warunki (np. wielokrotnie nie pojawiając się w miejscu odbioru zamówienia, jak w pkt. 4.4).

7.3. Klient nie może używać platformy Bolt Food w celu prania pieniędzy. Jeśli klient naruszy ten zapis (pkt. 7.3), Bolt może na stałe zawiesić możliwość korzystania z aplikacji przez Klienta.

8. Licencja, własność intelektualna oraz przetwarzanie danych

8.1. Rejestrując się w aplikacji Bolt Food, Bolt udziela Użytkownikowi odwołalne, niewyłączne, nieprzenoszalne i niepodlegające sublicencji prawo do użytkowania aplikacji Bolt Food w celu zamawiania Jedzenia oraz aranżacji dostawy Zamówień.

8.2. Wszystkie prawa do własności intelektualnej dot. oprogramowania, dokumentacji bądź informacji użytkowanych przez lub w imieniu firmy Bolt, podczas świadczenia usług społeczeństwa informacyjnego na podstawie niniejszych Ogólnych Warunków (w tym aplikacji Bolt Food i wszelkich materiałów tam wgranych), należą do Bolt (lub, w pewnych przypadkach, w ograniczonym zakresie, do Operatora Restauracji). Użytkownik nie będzie kopiować, modyfikować, dostosowywać, odtwarzać kodu źródłowego, dekompilować ani w inny sposób odkrywać kodu źródłowego Platformy Bolt Food lub jakiegokolwiek innego oprogramowania używanego przez Bolt, lub używać jakichkolwiek danych w aplikacji Bolt Food w celach marketingowych, lub w jakichkolwiek celach innych niż zamawianie Posiłków. Użytkownik może korzystać z aplikacji Bolt Food tylko na użytek własny, niekomercyjny.

8.3. Zasady przetwarzania danych osobistych Użytkowników oraz Klientów zawarte są w Polityce Prywatności dostępnej w aplikacji Bolt Food.

8.4. Bolt nie oferuje gwarancji jakości aplikacji Bolt Food, w tym zapewnień dot. braku ukrytych defektów, dostosowania do szczegółowych okoliczności i celów; firma nie jest zobowiązana do spełniania żądań Użytkowników w kwestii jakości aplikacji Bolt Food.

9. Odpowiedzialność

9.1. Operator Restauracji jest indywidualnie odpowiedzialny za wszelkie defekty w jakości oraz rozmiarze zamówionego Posiłku, oraz innych niedociągnięć w egzekwowaniu Umowy Sprzedaży; Bolt nie ponosi za te defekty żadnej odpowiedzialności (łącznie z odpowiedzialnością za wszelkie reakcje alergiczne wywołane przez Posiłki, bądź wszelkie inne uszczerbki na zdrowiu).

9.2. Kurierzy są indywidualnie odpowiedzialni za wykonanie Umowy Dostawy; Bolt nie ponosi żadnej odpowiedzialności w tym zakresie.

9.3. Jeśli Użytkownik podejrzewa, że jej/jego karta przypisana do aplikacji Bolt Food została skradziona i/lub jest niezgodnie z prawem używana przez osoby trzecie, Użytkownik musi poinformować firmę Bolt o tym niezwłocznie. Do momentu otrzymania takiej informacji, Bolt nie będzie odpowiedzialny za wszelkie niewłaściwe użytkowanie karty kredytowej Użytkownika przez osoby trzecie na profilu Użytkownika.

9.4. Aplikacja jest przekazywana Użytkownikowi na zasadzie "tak jak jest", tj. funkcjonuje w obecnej formie. Bolt nie bierze odpowiedzialności za wszelkie przerwy w łączności, problemy z dostępem do aplikacji lub błędy w aplikacji Bolt Food.

10. Różne

10.1. Bolt zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian do Warunków Ogólnych w dowolnym momencie, poprzez wgranie zaktualizowanej wersji dokumentu do aplikacji Bolt Food, informując użytkowników o tym za pośrednictwem ich adresu email podanego w momencie rejestracji.

10.2. Bolt może zmienić lub usunąć różne części aplikacji Bolt Food lub zmienić aplikację Bolt Food, jej funkcje oraz wybór Operatorów Restauracji dostępnych w aplikacji częściowo bądź w całości, w dowolnym momencie, bez uprzedniego zawiadomienia.

10.3. Użytkowanie aplikacji Bolt Food i wszelkie czynności prawne z tym związane, będą odbywały się zgodnie z prawem Estonii. Klient będący konsumentem korzysta również z ochrony bezwzględnie wiążących przepisów prawa, które miałyby zastosowanie pod nieobecność tego zapisu.

10.4. Jeśli zażalenie wynikające z tych Ogólnych Warunków nie może zostać rozwiązane drogą negocjacji, wtedy spór zostanie rozwiązany w Sądzie Okręgowym w Harju, w Tallinnie (Estonia). Jeśli Klient jest konsumentem, jurysdykcja jest wyznaczana zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa konsumenckiego.

10.5. Jeśli zaistnieje spór pomiędzy Klientem oraz Operatorem Restauracji oferującym swoje usługi w aplikacji Bolt Food, Klient może użyć darmowego systemu skarg lub - jeśli Klient nie jest Użytkownikiem - narzędzia Internetowego rozwiązywania sporów: <https://ec.europa.eu>

10.6. W przypadku istnienia wersji Warunków Ogólnych w innym języku, wersja angielska ma moc nadrzędną.

.