

Sūdzību risināšanas sistēmas iekšējie noteikumi

1. Piemērošanas joma

1.1. Šie sūdzību risināšanas sistēmas iekšējie noteikumi ("**Noteikumi**") nodrošina ietvaru, kurā risināt sūdzības ("**sūdzības**") saskaņā ar [Regulu \(ES\) 2022/2065](#) ("**DSA Regula**") un [Regulu \(ES\) 2019/1150](#) ("**P2B Regula**"). Šo Noteikumu izpratnē Bolt ir Bolt Operations OÜ, reģistrācijas numurs 14532901, juridiskā adrese Vana-Lõuna tn 15, Tallinn 10134, Igaunijas Republika, vai tās meitasuzņēmumi ("**Bolt**") Eiropas Savienības vai Eiropas Ekonomiskās zonas dalībvalstī.

2. Sūdzību pamats

3. Bolt izskata saskaņā ar šiem Noteikumiem iesniegtu sūdzību, ja tā attiecas uz šādām situācijām:

2.1.1.tiek apgalvots, ka Bolt nav ievērojis kādu no tiešsaistes starpniecības pakalpojumu pienākumiem, kas noteikti P2B Regulā un attiecas uz sūdzību iesniegušo Bolt platformas biznesa lietotāju;

2.1.2.tehnoloģiskas problēmas, kas tieši attiecas uz tiešsaistes starpniecības pakalpojumu sniegšanu un ietekmē sūdzību iesniegušo Bolt platformas biznesa lietotāju;

2.1.3.Bolt veikti pasākumi vai rīcība, kas tieši attiecas uz tiešsaistes starpniecības pakalpojumu sniegšanu un kas ietekmē sūdzību iesniegušo Bolt platformas biznesa lietotāju;

2.1.4.Bolt pieņemtie lēmumi par Bolt platformas lietotājiem (tostarp biznesa lietotājiem), balstoties uz (i) Bolt konstatēto vai noteikto informāciju, vai (ii) Bolt platformas lietotāju paziņojumiem, vai (iii) to fizisko un juridisko personu paziņojumiem, kas neizmanto Bolt platformu, saistībā ar nelikumīgu saturu, kas pamanīts Bolt platformā, ja šie lēmumi attiecas uz tālāk minēto:

2.1.4.1.piekluves Bolt platformai noņemšana, atspējošana vai tajā pieejamās informācijas redzamības ierobežošana;

2.1.4.2.Bolt platformā pieejamā pakalpojuma sniegšanas daļēja vai pilnīga apturēšana vai pārtraukšana attiecībā uz Bolt platformas lietotājiem;

2.1.4.3.Bolt platformas lietotāju konta darbības apturēšana vai līguma ar Bolt platformas lietotāju izbeigšana;

2.1.4.4.Bolt platformas lietotāju sniegtās informācijas monteizēšanas iespējas apturēšana, izbeigšana vai citāda veida ierobežošana.

2.2. Bolt nav pienākums apstrādāt sūdzību saskaņā ar šiem Noteikumiem, ja iesniegtā sūdzība:

2.2.1.ir nepārprotami nepamatota, tostarp gadījumos, kad sūdzības iesniedzējs nav rīkojies labticīgi vai arī sūdzība ir acīmredzami fiktīva, nenožīmīga vai neargumentēta;

2.2.2.ir jauna sūdzība no tā paša sūdzības iesniedzēja par to pašu tēmu, kas jau ir izskatīta un par kuru Bolt jau ir pieņēmis lēmumu saskaņā ar šiem Noteikumiem;

2.2.3.ir iesniegta ar vairāk nekā 6 mēnešu novēlošanos attiecībā uz datumu, kurā sūdzības iesniedzējs pirmoreiz to konstatēja vai kurā tam būtu vajadzējis apzināties apstākļus, kuri kalpo par pamato sūdzībai.

3. Bolt sūdzību apstrādes process

3.1. Bolt apliecina sūdzības saņemšanu 10 darba dienu laikā pēc saņemšanas datuma.

3.2. Bolt mēģina apstrādāt sūdzību un pieņemt lēmumu 30 dienu laikā kopš pilnas sūdzības saņemšanas ("**apstrādes periods**"), ja vien nav nepieciešams pagarināt izskatīšanas periodu problēmas apstākļu sarežģītības dēļ. Sūdzības iesniedzējs tiek informēts par izskatīšanas periodu un šāda pagarinājuma iemesliem.

3.3. Izskatīšanas perioda termiņš tiek apturēts uz laiku, ja:

3.3.1.Bolt ir pieprasījis sūdzības iesniedzējam iesniegt papildinformāciju un dokumentus, kas nepieciešami sūdzības izvērtēšanai;

3.3.2.Bolt un sūdzības iesniedzējs ir sācis pārrunas par sūdzības noregulēšanu vienošanās

ceļā.

3.4. Ja Bolt pilnībā vai daļēji noraida sūdzību, tas sniedz rakstiskus un pietiekami izvērstus iemeslus šāda lēmuma pieņemšanai, un informē sūdzības iesniedzēju par tiesībām saņemt mediācijas/ārpustiesas strīdu izskatīšanas iespēju saskaņā ar 4. punktu.

4. Strīda izskatīšana mediācijā un ārpustiesas procesā

4.1. Sūdzības iesniedzējs, kurš nav apmierināts ar lēmumu, kas pieņemts saskaņā ar šiem Noteikumiem vai to, kā Bolt veic sūdzības izskatīšanas un risināšanas procesu, var nodot jautājuma izskatīšanu:

4.1.1. kādam no zvērinātiem advokātiem, kas ir iekļauts [Igaunijas Advokātu asociācijas](#) mediatoru sarakstā; vai

4.1.2. jebkurai licencēta ārpustiesas strīdu izskatīšanas iestādei.

5. Nobeiguma noteikumi

5.1. Šie Noteikumi, tostarp jebkurš Bolt mēģinājums atrisināt sūdzību vai panākt vienošanos mediācijas/ārpustiesas strīda izskatīšanas ceļā neietekmē nedz sūdzības iesniedzēja, nedz Bolt tiesības iesniegt lietu tiesā jebkurā sūdzības izskatīšanas vai mediācijas procesa brīdī, pirms vai pēc tā.