

Pravidla systému vyřizování stížností

1. Rozsah působnosti

1.1. Tato pravidla systému vyřizování stížností („**Pravidla**“) poskytují rámec pro nakládání se stížnostmi („**stížnosti**“) na základě [Nařízení \(EU\) 2022/2065](#) („**Nařízení DSA**“) a [Nařízení \(EU\) 2019/1150](#) („**Nařízení P2B**“). Bolt je ve znění těchto Pravidel společnost Bolt Operations OÜ, kód registru 14532901, registrovaná kancelář Vana-Lõuna tn 15, Tallinn 10134, Estonská republika, nebo její přidružené organizace („**Bolt**“) v členském státu Evropské unie nebo Evropského hospodářského prostoru.

2. Základ pro podání stížnosti

2.1. Bolt přezkoumává stížnosti podané na základě těchto Pravidel, pokud se stížnost týká některého z následujících:

2.1.1. údajného nedodržení jakýchkoli závazků ze strany společnosti Bolt pro poskytovatele internetových zprostředkovatelských služeb uvedených v Nařízení P2B, které má vliv na obchodního uživatele platformy společnosti Bolt, jenž stížnost vznesl; nebo

2.1.2. technologických problémů, které přímo souvisejí se zajišťováním internetových zprostředkovatelských služeb a které ovlivňují obchodního uživatele platformy společnosti Bolt, jenž stížnost vznesl; nebo

2.1.3. opatření přijatých společností Bolt nebo jejího chování, které se přímo vztahují k poskytování internetových zprostředkovatelských služeb a které ovlivňují obchodního uživatele platformy společnosti Bolt, jenž stížnost vznesl; nebo

2.1.4. rozhodnutí společnosti Bolt ve vztahu k uživatelům (včetně obchodních uživatelů) platformy společnosti Bolt založených na (i) informacích zjištěných nebo identifikovaných společností Bolt, nebo (ii) oznámeních uživatelů platformy společnosti Bolt, nebo (iii) oznámeních osob nebo subjektů, které nepoužívají platformu společnosti Bolt, ohledně nelegálního obsahu vyskytujícího se na platformě společnosti Bolt, pokud se tato rozhodnutí týkají:

2.1.4.1. toho, zdali vymazat informace dostupné na platformě společnosti Bolt, znemožnit k nim přístup nebo omezit jejich viditelnost, či nikoli;

2.1.4.2. toho, zdali pozastavit nebo ukončit poskytování služby dostupné přes platformu společnosti Bolt, zcela nebo zčásti, uživatelům platformy společnosti Bolt, či nikoli;

2.1.4.3. toho, zdali pozastavit účty uživatelů na platformě společnosti Bolt nebo zdali ukončit smlouvu s uživatelem platformy společnosti Bolt, či nikoli;

2.1.4.4. toho, zdali pozastavit, zrušit nebo jinak omezit možnost monetizovat údaje poskytnuté uživateli platformy společnosti Bolt, či nikoli.

2.2. Bolt není povinen na základě těchto Pravidel stížnost zpracovat, pokud vznesená stížnost:

2.2.1. zjevně není podložena, včetně případů, kdy stěžovatel nejedná v dobré víře nebo kdy je stížnost očividně smyšlená, neoprávněná nebo kverulantská;

2.2.2. představuje novou stížnost týkající se stejného stěžovatele a stejné záležitosti, která už byla zvážena a bylo o ní rozhodnuto v souladu s těmito Pravidly;

2.2.3. byla podána více než 6 měsíců poté, co stěžovatel poprvé zjistil nebo měl podle běžných očekávání zjistit okolnosti, na základě kterých stížnost vyvstala.

3. Zpracování stížnosti společností Bolt

3.1. Společnost Bolt potvrdí přijetí stížnosti do 10 pracovních dnů následujících po datu jejího přijetí.

3.2. Společnost Bolt si klade za cíl dokončit zpracování stížnosti a učinit v dané věci rozhodnutí do 30 dnů od přijetí stížnosti v jejím plném rozsahu („**doba zpracování**“), pokud ovšem není nutné dobu zpracování prodloužit z důvodu komplexní povahy okolností záležitosti. Stěžovateli bude veškeré prodloužení doby zpracování a opodstatnění takového prodloužení oznámeno.

3.3. Doba zpracování se pozastaví tehdy, když:

3.3.1. Společnost Bolt požádala stěžovatele o doplnění informací a dokumentace, které jsou k vyhodnocení stížnosti nezbytné;

3.3.2. Společnost Bolt a stěžovatel započali proces mediace s cílem urovnat stížnost dohodou.

3.4. Pokud společnost Bolt stížnost odmítne, ať už zcela, nebo zčásti, poskytne stěžovateli písemně a s podrobnostmi uvedenými v přiměřeném rozsahu odůvodnění rozhodnutí a upozorní stěžovatele na jeho právo na ujednání sporu prostřednictvím mediace nebo mimosoudní cestou v souladu se sekci 4.

4. Mediace a urovnání sporu mimosoudní cestou

4.1. Stěžovatel, který není spokojený s rozhodnutím učiněným na základě těchto Pravidel nebo s postupem společnosti Bolt ve zpracování a řešení stížnosti podané v souladu s těmito Pravidly, se může se záležitostí obrátit na:

4.1.1. jednoho z advokátů, kteří složili slib a byli Estonskou právní asociací zapsáni [na seznam mediátorů](#); nebo

4.1.2. jakýkoli orgán s povolením mimosoudního urovnání sporu.

5. Závěrečná ustanovení

5.1. Tato pravidla, včetně jakýchkoli snah o vyřešení stížnosti společností Bolt nebo o uzavření dohody prostřednictvím mediace či mimosoudní cestou, nebudou mít vliv na právo stěžovatele ani společnosti Bolt na to, aby zahájili soudní proces kdykoli před vyřízením stížnosti nebo počátkem mediačního procesu, během nich nebo po jejich skončení.