__1. გამოყენების სფერო __
1.1 წინამდებარე შიდა საჩივრების განხილვის სისტემის წესები ("წესები") უზრუნველყოფს საჩივრების ("საჩივრების") განხილვას, ჩარჩო რეგულაციის (EU) 2022/2065 ("DSA რეგულაცია") და რეგულაცია (EU) 2019/1150 -ის ("P2B რეგულაცია") შესაბამისად. Bolt-ი წინამდებარე წესების თანახმად წარმოდგენილია, როგორც Bolt Operations OÜ, (რეესტრის კოდი 14532901), რეგისტრირებული ოფისი Vana-Lõuna tn 15, Tallinn 10134, ესტონეთის რესპუბლიკა, ან მისი შვილობილი კომპანიები („Bolt“) ევროკავშირის წევრ ქვეყანაში ან ევროპის ეკონომიკური ზონაში.
__2. საჩივრების საფუძველი __
2.1 ბოლტი წინამდებარე წესების თანახმად განიხილავს წარდგენილ საჩივარს, თუ საჩივარი ეხება შემდეგ საკითხებს:
2.1.1 სავარაუდო P2B რეგულაციით განსაზღვრული წესების შეუსრულებლობას, რომელიც გავლენას ახდენს იმ Bolt პლატფორმის ბიზნეს მომხმარებელზე, რომელმაც საჩივარი წარადგინა; ან
2.1.2 ტექნოლოგიური საკითხები, რომლებიც უშუალოდ ეხება ონლაინ შუამავლობას სერვისების მიწოდებასთან დაკავშირებით და რომელიც გავლენას ახდენს იმ Bolt პლატფორმის ბიზნეს მომხმარებელზე, რომელმაც საჩივარი წარადგინა; ან
2.1.3 Bolt-ის მიერ მიღებული ზომები ან ქცევა, რომლებიც უშუალოდ ეხება ონლაინ შუამავლობას სერვისების მიწოდებასთან დაკავშირებით და რომელიც გავლენას ახდენს იმ Bolt პლატფორმის ბიზნეს მომხმარებელზე, რომელმაც საჩივარი წარადგინა;
2.1.4 Bolt-ის გადაწყვეტილებები Bolt-ის პლატფორმის მომხმარებლების მიმართ (მათ შორის, ბიზნეს მომხმარებლები) ეფუძნება:
(i) თავად Bolt-ის მიერ აღმოჩენილ ან იდენტიფიცირებულ ინფორმაციას; ან
(ii) Bolt-ის პლატფორმის მომხმარებლების შეტყობინებებს, ან
(iii) ფიზიკურ ან იურიდიული პირების შეტყობინებებს, რომლებიც არ იყენებენ Bolt-ის პლატფორმას, უკანონო ქმედების შინაარსთან დაკავშირებით bolt-მა უნდა მიიღოს გადაწყვეტილებები :
2.1.4.1გააუქმოს თუ არა Bolt-ის პლატფორმაზე არსებული ინფორმაციის ხილვადობა ან შეზღუდოს წვდომა;
2.1.4.2შეაჩეროს თუ არა Bolt პლატფორმის მეშვეობით ხელმისაწვდომი სერვისის მიწოდება მთლიანად ან ნაწილობრივ Bolt პლატფორმის მომხმარებლებისთვის;
2.1.4.3შეაჩეროს თუ არა Bolt პლატფორმის მომხმარებლების ანგარიში ან სრულად შეწყვიტოს კონტრაქტი Bolt პლატფორმის მომხმარებელთან;
2.1.4.4შეაჩეროს, შეწყვიტოს ან სხვაგვარად შეზღუდოს Bolt პლატფორმის მომხმარებლების მიერ მოწოდებული ინფორმაციის მონეტიზაციის შესაძლებლობა.
2.2 ბოლტი არ არის ვალდებული განიხილოს საჩივარი წინამდებარე წესების შესაბამისად, თუ შეტანილი საჩივარი:
2.2.1აშკარად უსაფუძვლოა, მათ შორის როდესაც მომჩივანი არ მოქმედებს კეთილსინდისიერად ან როდესაც საჩივარი აშკარად ფიქტიური, არასერიოზული ან შეურაცხმყოფელია;
2.2.2წარმოადგენს ახალ საჩივარს იმავე მომჩივანთან და იმავე საკითხთან დაკავშირებით, რომელიც უკვე განიხილა ბოლტის მიერ წინამდებარე წესების შესაბამისად;
2.2.3წერილი წარდგენილია 6 თვის შემდეგ იმ დღიდან, როდესაც მომჩივანმა პირველად შეიტყო ან გონივრულია რომ უნდა სცოდნოდა საჩივრის გამომწვევი გარემოებების შესახებ.
**3. ბოლტის მიერ საჩივრის დამუშავება**
3.1 ბოლტი ადასტურებს საჩივრის მიღებას მიღებიდან 10 სამუშაო დღის განმავლობაში.
3.2 Bolt მიზნად ისახავს საჩივრის დამუშავების დასრულებას და გადაწყვეტილების მიღებას საჩივრის მიღებიდან 30 დღის ვადაში („დამუშავების პერიოდი“), გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც საკითხის სირთულის გამო მოითხოვს დაწესებული დროის გახანგრძლივებას. მომჩივანს ეცნობება დამუშავების პერიოდის დროის გახანგრძლივებისა და ასეთი გახანგრძლივების მიზეზების შესახებ.
3.3 დამუშავების პერიოდის ვადა ჩერდება იმ პერიოდში, როდესაც:

3.3.1ბოლტმა მომჩივანს მოითხოვა დამატებითი ინფორმაცია და დოკუმენტები, რომლებიც აუცილებელია საჩივრის შესაფასებლად;
3.3.2ბოლტმა და მომჩივანმა დაიწყეს მცდელობა პრობლემის მოლაპარაკებით გადაწყვეტის შესახებ.
3.4 თუ ბოლტი სრულად ან ნაწილობრივ უარყოფს საჩივარს, მან წერილობით და გონივრულ ვადაში დეტალურად უნდა წარმოადგინოს მისი გადაწყვეტილების მიზეზები და აცნობოს მომჩივანს საკითხის შუამავლობის/გარესასამართლო დავების გადაწყვეტის უფლების შესახებ.

**4. მედიაცია და დავის სასამართლოს გარეშე გადაწყვეტა**

4.1 მომჩივანს, რომელიც უკმაყოფილოა ამ წესების მიხედვით მიღებული გადაწყვეტილებით და/ან ბოლტის პროგრესით წინამდებარე წესების თანახმად წარდგენილი საჩივრის დამუშავებისა და გადაწყვეტის პროცესში, შეუძლია მიმართოს :
4.1.1ერთ-ერთი ადვოკატს, რომელიც ესტონეთის ადვოკატთა ასოციაციამ ოფიციალურად აღიარა მედიატორად; ან
4.1.2დავის სასამართლოგარეშე გადაწყვეტისთვის განკუთვნილ ნებისმიერ სერტიფიცირებულ ორგანოს.

**5. საბოლოო დებულებები**

5.1 ეს წესები, მათ შორის ბოლტის მიერ საჩივრის გადაწყვეტის ნებისმიერი მცდელობა ან შუამავლობით/არა-სასამართლო დავის გადაწყვეტის გზით შეთანხმების მიღწევა, არ იმოქმედებს მომჩივნისა და ბოლტის უფლებებზე, დაიწყოს სასამართლო წარმოება ნებისმიერ დროს, მათ შორის, ბოლტის მიერ საჩივრის გადაწყვეტის პროცესში, მედიციის პროცესში ან მას შემდეგ.