

Pravidlá interného systému vybavovania sťažností

1. Rozsah použitia

1.1. Tieto interné pravidlá systému vybavovania sťažností („Pravidlá“) poskytujú rámec pre vybavovanie sťažností („sťažností“) podľa [nariadenia \(EÚ\) 2022/2065](#) („Nariadenie DSA“) a [nariadenia \(EÚ\) 2019/1150](#) („Nariadenie P2B“). Bolt v zmysle týchto Pravidiel je spoločnosť Bolt Operations OÜ, registračný kód 14532901, sídlo Vana-Lõuna tn 15, Tallinn 10134, Estónska republika, alebo jej pobočky („Bolt“) v členskom štáte Európskej únie alebo Európskeho hospodárskeho priestoru.

2. Základ pre sťažnosti

2.1. Spoločnosť Bolt preskúma sťažnosť predloženú podľa týchto Pravidiel, ak sa sťažnosť týka týchto otázok:

2.1.1. údajné nedodržanie akýchkoľvek povinností poskytovateľov online sprostredkovateľských služieb stanovených v Nariadení P2B zo strany spoločnosti Bolt, ktoré má vplyv na podnikového užívateľa platformy Bolt, ktorý podáva sťažnosť, alebo

2.1.2. technologické problémy, ktoré sa priamo týkajú poskytovania online sprostredkovateľských služieb a ktoré ovplyvňujú podnikového užívateľa platformy Bolt, ktorý podáva sťažnosť, alebo

2.1.3. opatrenia prijaté spoločnosťou Bolt alebo jej správanie, ktoré sa priamo týkajú poskytovania online sprostredkovateľských služieb a ktoré ovplyvňujú podnikového užívateľa platformy Bolt, ktorý podáva sťažnosť, alebo

2.1.4. rozhodnutia spoločnosti Bolt voči užívateľom platformy Bolt (vrátane podnikových užívateľov) na základe (i) informácií zistených alebo identifikovaných spoločnosťou Bolt, alebo (ii) oznámení užívateľov platformy Bolt, alebo (iii) oznámení jednotlivcov a subjektov, ktorí nepoužívajú platformu Bolt, týkajúcich sa nezákonného obsahu zaznamenaného na platforme Bolt, ak sa tieto rozhodnutia týkajú:

2.1.4.1. toho, či odstrániť alebo znemožniť prístup k informáciám dostupným na platforme Bolt alebo obmedziť ich viditeľnosť;

2.1.4.2. toho, či úplne alebo čiastočne pozastaviť alebo ukončiť poskytovanie služby dostupnej prostredníctvom platformy Bolt užívateľom platformy Bolt;

2.1.4.3. toho, či pozastaviť alebo nepozastaviť účet užívateľov platformy Bolt alebo ukončiť alebo neukončiť zmluvu s užívateľom platformy Bolt;

2.1.4.4. toho, či pozastaviť, ukončiť alebo inak obmedziť možnosť speňažiť informácie poskytnuté užívateľmi platformy Bolt.

2.2. Spoločnosť Bolt nie je povinná spracovať sťažnosť podľa týchto Pravidiel, ak podaná sťažnosť:

2.2.1. je zjavne neopodstatnená, vrátane prípadov, keď sťažovateľ nekoná v dobrej viere, alebo keď je sťažnosť zjavne vymyslená, neopodstatnená alebo obťažujúca;

2.2.2. predstavuje novú sťažnosť týkajúcu sa toho istého sťažovateľa a toho istého predmetu, ktorú už spoločnosť Bolt posúdila a o ktorej rozhodla v súlade s týmito Pravidlami;

2.2.3. je podaná neskôr ako 6 mesiacov odo dňa, keď sa sťažovateľ prvýkrát dozvedel alebo sa mal po vynaložení primeraného úsilia dozvedieť o okolnostiach, ktoré viedli k sťažnosti.

3. Spracovanie sťažnosti spoločnosťou Bolt

3.1. Spoločnosť Bolt potvrdí prijatie sťažnosti do 10 pracovných dní odo dňa jej prijatia.

3.2. Cieľom spoločnosti Bolt je dokončiť spracovanie sťažnosti a rozhodnúť do 30 dní od prijatia úplnej sťažnosti („**lehota na spracovanie**“), pokiaľ nie je potrebné predĺžiť lehotu na spracovanie z dôvodu zložitosti okolností danej veci. Sťažovateľovi sa oznámi akékoľvek predĺženie lehoty na spracovanie a dôvody takéhoto predĺženia.

3.3. Plynutie lehoty na spracovanie sa pozastavuje počas obdobia, keď:

3.3.1. si spoločnosť Bolt vyžiadala od sťažovateľa ďalšie informácie a dokumenty potrebné na

posúdenie sťažnosti;

3.3.2.spoločnosť Bolt a sťažovateľ začali rokovania s cieľom vyriešiť sťažnosť dohodou.

3.4. Ak spoločnosť Bolt sťažnosť úplne alebo čiastočne zamietne, písomne a primeranej podrobnosti uvedie dôvody svojho rozhodnutia a informuje sťažovateľa o práve postúpiť danú vec na mediáciu/mimosúdne urovnanie sporu v súlade s odsekom 4.

4. Mediácia a mimosúdne urovnanie sporov

4.1. Sťažovateľ, ktorý nie je spokojný s rozhodnutím prijatým podľa týchto Pravidiel alebo s postupom spoločnosti Bolt pri spracovaní a riešení sťažnosti podanej podľa týchto Pravidiel, môže postúpiť danú vec na:

4.1.1.jedného z prisázných advokátov, ktorý bol zapísaný do [zoznamu mediátorov](#) Estónskou advokátskou komorou, alebo

4.1.2.akýkoľvek certifikovaný orgán mimosúdneho urovnania sporov.

5. Záverečné ustanovenia

5.1. Tieto Pravidlá vrátane akéhokoľvek pokusu o vyriešenie sťažnosti spoločnosťou Bolt alebo dosiahnutie dohody prostredníctvom mediácie/mimosúdneho urovnania sporov nemajú vplyv na práva sťažovateľa, ani spoločnosti Bolt iniciovať súdne konanie kedykoľvek pred, počas alebo po procese vybavovania sťažnosti alebo mediácie.