Κανόνες συστήματος εσωτερικού χειρισμού παραπόνων

1. **Πεδίο εφαρμογής**

1.1. Αυτοί οι κανόνες εσωτερικού συστήματος διαχείρισης παραπόνων («**Κανόνες**») παρέχουν ένα πλαίσιο για τον χειρισμό παραπόνων («**παράπονα**») σύμφωνα με τον Κανονισμό (ΕΕ) 2022/2065 («**Κανονισμός DSA**») και τον Κανονισμό (ΕΕ) 2019/1150 («**Κανονισμός P2B**»). Bolt κατά την έννοια αυτών των Κανόνων είναι η Bolt Operations OÜ, κωδικός μητρώου 14532901, έδρα Vana-Lõuna tn 15, Tallinn 10134, Δημοκρατία της Εσθονίας, ή οι θυγατρικές της («Bolt») στο κράτος μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου.

2. **Βάση για παράπονα**

2.1. Η Bolt εξετάζει ένα παράπονο που υποβάλλεται σύμφωνα με αυτούς τους Κανόνες, εάν το παράπονο σχετίζεται με τα ακόλουθα ζητήματα:

2.1.1.εικαζόμενη μη συμμόρφωση της Bolt με οποιεσδήποτε υποχρεώσεις για τους παρόχους υπηρεσιών διαδικτυακής διαμεσολάβησης που ορίζονται στον κανονισμό P2B, η οποία επηρεάζει τον επιχειρηματικό χρήστη της πλατφόρμας Bolt που υποβάλλει την καταγγελία· ή

2.1.2.τεχνολογικά ζητήματα που σχετίζονται άμεσα με την παροχή διαδικτυακών υπηρεσιών διαμεσολάβησης, τα οποία επηρεάζουν τον επιχειρηματικό χρήστη της πλατφόρμας Bolt που υποβάλλει την καταγγελία· ή

2.1.3.μέτρα που λαμβάνονται από ή εξαιτίας της συμπεριφοράς της Bolt, τα οποία σχετίζονται άμεσα με την παροχή των διαδικτυακών υπηρεσιών διαμεσολάβησης και τα οποία επηρεάζουν τον επιχειρηματικό χρήστη της πλατφόρμας Bolt που υποβάλλει την καταγγελία· ή

2.1.4.αποφάσεις της Bolt προς τους χρήστες της πλατφόρμας Bolt (συμπεριλαμβανομένων των επιχειρηματικών χρηστών) με βάση (i) πληροφορίες που εντοπίζονται ή αναγνωρίζονται από τη Bolt, ή (ii) ειδοποιήσεις χρηστών της πλατφόρμας Bolt ή (iii) ειδοποιήσεις ιδιωτών και οντοτήτων που δεν χρησιμοποιούν την πλατφόρμα Bolt, σχετικά με παράνομο περιεχόμενο που εντοπίστηκε στην πλατφόρμα Bolt, εάν αυτές οι αποφάσεις αφορούν:

2.1.4.1.εάν θα αφαιρεθεί ή θα απενεργοποιηθεί η πρόσβαση ή ο περιορισμός της ορατότητας των πληροφοριών που είναι διαθέσιμες στην πλατφόρμα Bolt.

2.1.4.2.εάν θα ανασταλεί ή όχι η παροχή της υπηρεσίας που διατίθεται μέσω της πλατφόρμας Bolt, εν όλω ή εν μέρει, σε χρήστες της πλατφόρμας Bolt·

2.1.4.3.εάν θα ανασταλεί ή όχι ο λογαριασμός χρηστών της πλατφόρμας Bolt ή θα τερματιστεί η σύμβαση με έναν χρήστη της πλατφόρμας Bolt.

2.1.4.4.εάν θα ανασταλεί, θα τερματιστεί ή θα περιοριστεί με άλλο τρόπο η δυνατότητα δημιουργίας εσόδων από πληροφορίες που παρέχονται από χρήστες της πλατφόρμας Bolt.

2.2. Η Bolt δεν είναι υποχρεωμένη να επεξεργαστεί την καταγγελία σύμφωνα με τους παρόντες Κανόνες εάν η καταγγελία που υποβλήθηκε:

2.2.1.είναι σαφώς αβάσιμη, συμπεριλαμβανομένων των περιπτώσεων όπου ο καταγγέλλων δεν ενεργεί καλόπιστα ή όπου η καταγγελία είναι σαφώς πλασματική, επιπόλαιη ή ενοχλητική·

2.2.2.είναι μια νέα καταγγελία που εκπορεύεται από τον ίδιο καταγγέλλοντα και αφορά το ίδιο θέμα, που έχει ήδη εξεταστεί από την Bolt, η οποία και κατέληξε σε απόφαση σύμφωνα με αυτούς τους Κανόνες·

2.2.3.υποβάλλεται αργότερα από 6 μήνες από την ημερομηνία κατά την οποία ο καταγγέλλων έλαβε γνώση για πρώτη φορά ή θα έπρεπε εύλογα να έχει λάβει γνώση των περιστάσεων που οδήγησαν στην καταγγελία.

3. **Επεξεργασία της καταγγελίας από την Bolt**

3.1. Η Bolt βεβαιώνει τη λήψη της καταγγελίας εντός 10 εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία παραλαβής.

3.2. Η Bolt στοχεύει στην ολοκλήρωση της επεξεργασίας της καταγγελίας και στη λήψη

απόφασης εντός 30 ημερών από την παραλαβή μιας πλήρους καταγγελίας («**περίοδος επεξεργασίας**»), εκτός εάν είναι απαραίτητο να παραταθεί η περίοδος επεξεργασίας λόγω της πολυπλοκότητας των περιστάσεων του θέματος. Ο καταγγέλλων ενημερώνεται για τυχόν παράταση της περιόδου επεξεργασίας και για τους λόγους αυτής της παράτασης.
3.3. Η διάρκεια της περιόδου επεξεργασίας αναστέλλεται κατά την περίοδο, εάν:
3.3.1.Η Bolt ζήτησε πρόσθετες πληροφορίες και έγγραφα από τον καταγγέλλοντα που είναι απαραίτητα για την αξιολόγηση της καταγγελίας.
3.3.2.Η Bolt και ο καταγγέλλων ξεκίνησαν διαπραγματεύσεις με σκοπό να διευθετήσουν την καταγγελία μέσω συμφωνίας.
3.4. Εάν η Bolt απορρίψει, εν όλω ή εν μέρει, την καταγγελία, θα παράσχει εγγράφως και με εύλογες λεπτομέρειες τους λόγους της απόφασής της και θα ειδοποιήσει τον καταγγέλλοντα για το δικαίωμά του να παραπέμψει το θέμα σε διαμεσολάβηση/εξωδικαστική επίλυση διαφορών, όπως προβλέπεται στην ενότητα 4.

4. **Διαμεσολάβηση και εξωδικαστική επίλυση διαφορών**

4.1. Ένας καταγγέλλων που δεν είναι ικανοποιημένος με την απόφαση που ελήφθη βάσει αυτών των Κανόνων ή με την πρόοδο της Bolt στην επεξεργασία και επίλυση της καταγγελίας που υποβλήθηκε σύμφωνα με αυτούς τους Κανόνες μπορεί να παραπέμψει το θέμα:
4.1.1.σε κάποιο από τους ορκωτούς δικηγόρους που έχει εγγραφεί στον κατάλογο των διαμεσολαβητών από τον Εσθονικό Δικηγορικό Σύλλογο· ή
4.1.2.σε οποιοδήποτε εξωδικαστικό όργανο επίλυσης διαφορών.

5. **Τελικές διατάξεις**

5.1. Αυτοί οι Κανόνες, συμπεριλαμβανομένης οποιασδήποτε προσπάθειας επίλυσης της καταγγελίας από την Bolt ή επίτευξης συμφωνίας μέσω διαμεσολάβησης/εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών, δεν επηρεάζουν ούτε τα δικαιώματα του καταγγέλλοντα ούτε της Bolt να κινήσει δικαστική διαδικασία ανά πάσα στιγμή πριν, κατά τη διάρκεια ή μετά την διαδικασία χειρισμού παραπόνων ή διαμεσολάβησης.