

Regler för internt system för hantering av klagomål

1. Användningsområde

1.1. Dessa Regler för internt system för hantering av klagomål ("**Regler**") tillhandahåller ett ramverk för hantering av klagomål ("**klagomål**") enligt [förordningen \(EU\) 2022/2065](#) ("**DSA-Förordning**") och [förordningen \(EU\) 2019/1150](#) ("**P2B-Förordning**"). Med Bolt i dessa Regler avses Bolt Operations OÜ, organisationsnummer 14532901, med säte i Vana-Lõuna tn 15, Tallinn 10134, Republiken Estland, eller dess dotterbolag ("**Bolt**") i Europeiska unionens eller Europeiska ekonomiska samarbetsområdets medlemsländer.

2. Grund för klagomål

2.1. Bolt granskar ett klagomål som lämnats in enligt dessa Regler om klagomålet avser följande frågor:

2.1.1. Bolts påstådda bristande efterlevnad av någon av skyldigheterna som gäller för leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster fastställda i P2B-Förordningen och som påverkar företagsanvändaren som lämnar in klagomålet om Bolts plattform; eller

2.1.2. tekniska frågor som är direkt relaterade till tillhandahållandet av onlinebaserade förmedlingstjänster och som påverkar företagsanvändaren som lämnar in klagomålet om Bolts plattform, eller

2.1.3. åtgärder vidtagna av, eller beteende hos Bolt som är direkt relaterade till tillhandahållandet av onlinebaserade förmedlingstjänster och som påverkar företagsanvändaren som lämnar in klagomålet om Bolts plattform, eller

2.1.4. Bolts beslut gentemot användare av Bolts plattform (inklusive företagsanvändare) baserat på (i) information som upptäckts eller identifierats av Bolt, eller (ii) meddelanden från användare av Bolts plattform, eller (iii) meddelanden från individer och enheter som inte använder Bolts plattform, gällande olagligt innehåll som upptäckts på Bolts plattform om dessa beslut gäller:

2.1.4.1. huruvida åtkomsten till den information som finns tillgänglig på Bolts plattform ska tas bort eller inaktiveras eller visas med begränsad synlighet;

2.1.4.2. huruvida tillhandahållandet av den tjänst som görs tillgänglig till användare av Bolts plattform via plattformen ska avbrytas eller avslutas helt eller delvis;

2.1.4.3. huruvida användarnas konton på Bolts plattform eller ett avtal ingått med användare av Bolts plattform ska avslutas;

2.1.4.4. huruvida Bolt ska avbryta, avsluta eller på annat sätt begränsa möjligheten att tjäna pengar på information som tillhandahålls av användare av Bolts plattform.

2.2. Bolt är inte skyldigt att behandla klagomålet enligt dessa Regler om det inlämnade klagomålet:

2.2.1. är uppenbart ogrundat, inklusive fall där klaganden inte agerar i god tro eller där klagomålet är uppenbart fiktivt, oseriöst eller kränkande;

2.2.2. utgör ett nytt klagomål angående samma klagomål och samma sakfråga som redan har behandlats och avgjorts av Bolt i enlighet med dessa Regler;

2.2.3. lämnas in senare än 6 månader från den dag då klaganden blev eller rimligen borde ha blivit medveten om de omständigheter som gav upphov till klagomålet.

3. Bolts behandling av klagomål

3.1. Bolt ska bekräfta klagomålets mottagande inom 10 arbetsdagar efter mottagandet.

3.2. Bolt eftersträvar att färdigbehandla klagomålet och fatta ett beslut inom 30 dagar från mottagande av ett fullständigt klagomål ("**behandlingsperioden**"), såvida det inte är nödvändigt att förlänga behandlingsperioden på grund av ärendets komplexitet och omständigheter.

Klaganden ska underrättas om all eventuell förlängning av behandlingstiden och skälen till en sådan förlängning.

3.3. Behandlingstiden avbryts under den period då:

3.3.1. Bolt har begärt ytterligare information och dokument från klaganden som är nödvändiga för att bedöma klagomålet;

3.3.2. Bolt och klaganden har inlett förhandlingar i syfte att lösa klagomålet via en överenskommelse.

3.4. Om Bolt helt eller delvis avvisar klagomålet ska Bolt ange skälen till sitt beslut skriftligen och i rimlig detalj samt underrätta klaganden om rätten att hänvisa ärendet till medling/utomrättslig tvistlösning i enlighet med avsnitt 4.

4. Medling och utomrättslig tvistlösning

4.1. En klagande som är missnöjd med det beslut som fattats enligt dessa Regler eller med Bolts behandlingsförlopp och lösning av klagomålet som lämnats in enligt dessa Regler kan hänvisa ärendet till:

4.1.1. en av de edsvurna advokater som upptagits i [förteckningen över medlare](#) hos estniska advokatsamfundet; eller

4.1.2. valfritt certifierat organ för utomrättslig tvistlösning.

5. Slutbestämmelser

5.1. Dessa Regler, samt Bolts eventuella försök att lösa ett klagomål eller nå en överenskommelse genom medling/utomrättslig tvistlösning, ska inte påverka klagandens eller Bolts rätt att inleda rättsliga förfaranden när som helst före, under eller efter hanteringen av klagomålet eller medlingsprocessen.