

Vidaus skundų nagrinėjimo sistemos taisyklės

1. Taikymo sritis

1.1. Šios Vidaus skundų nagrinėjimo sistemos taisyklės (toliau – **Taisyklės**) suteikia pagrindą nagrinėti skundus (toliau – **skundai**) pagal [Reglamentą \(ES\) Nr. 2022/2065](#) (toliau – **DSA reglamentas**) ir [Reglamentą \(ES\) Nr. 2019/1150](#) (toliau – **P2B reglamentas**). „Bolt“ šiose Taisyklėse reiškia „Bolt Operations OÜ“, įmonės kodas 14532901, buveinės adresas Vana-Lõuna tn 15, Tallinn 10134, Estijos Respublika, nebent atitinkamose sąlygose ir nuostatose, taikomose skundo pateikėjui arba bet kuriai kitai „Bolt Operations“ OÜ priklausančiai dukterinei ar susijusiai įmonei, arba tai pačiai „Bolt“ įmonių grupei priklausančiai įmonei, nurodyta kitaip (toliau – „**Bolt**“).

2. Skundų pagrindas

2.1. „Bolt“ peržiūri pagal šias Taisykles pateiktą skundą, jei skundas susijęs su šiais klausimais:

2.1.1. tariamas „Bolt“ įsipareigojimų internetinių tarpininkavimo paslaugų teikėjams, nustatytų P2B reglamente, nesilaikymas, kuris turi įtakos skundą pateikusiam „Bolt“ platformos verslo naudotojui; arba

2.1.2. technoliniai klausimai, tiesiogiai susiję su internetinių tarpininkavimo paslaugų teikimu ir turintys įtakos skundą pateikusiam „Bolt“ platformos verslo naudotojui; arba

2.1.3. priemonės, kurių ėmėsi „Bolt“, arba „Bolt“ elgesys, tiesiogiai susijęs su internetinių tarpininkavimo paslaugų teikimu ir turintis įtakos skundą pateikusiam „Bolt“ platformos verslo naudotojui; arba

2.1.4. „Bolt“ sprendimai „Bolt“ platformos naudotojų (įskaitant verslo naudotojus) atžvilgiu, pagrįsti (i) „Bolt“ aptikta ar nustatyta informacija arba (ii) „Bolt“ platformos naudotojų pranešimais, arba (iii) fizinių ir juridinių asmenų, kurie nesinaudoja „Bolt“ platforma, pranešimais apie „Bolt“ platformoje pastebėtą neteisėtą turinį, jei šie sprendimai susiję su klausimu:

2.1.4.1. ar pašalinti arba uždrausti prieigą prie „Bolt“ platformoje esančios informacijos arba apriboti jos matomumą;

2.1.4.2. ar visiškai arba iš dalies sustabdyti arba nutraukti „Bolt“ platformoje teikiamų paslaugų teikimą „Bolt“ platformos naudotojams;

2.1.4.3. ar sustabdyti „Bolt“ platformos naudotojo paskyrą arba nutraukti sutartį su „Bolt“ platformos naudotoju;

2.1.4.4. ar sustabdyti, nutraukti ar kitaip apriboti galimybę gauti pajamų iš „Bolt“ platformos naudotojų pateiktos informacijos.

2.2. „Bolt“ neprivalo nagrinėti skundo pagal šias Taisykles, jei pateiktas skundas:

2.2.1. yra aiškiai nepagrįstas, įskaitant atvejus, kai skundo pateikėjas elgiasi nesąžiningai arba kai skundas yra aiškiai išgalvotas, nerimtas ar nepagrįstas;

2.2.2. yra naujas skundas, susijęs su tuo pačiu skundo pateikėju ir tuo pačiu dalyku, kurį „Bolt“ jau išnagrinėjo ir priėmė sprendimą pagal šias Taisykles;

2.2.3. pateikiamas vėliau nei per 6 mėnesius nuo tos dienos, kai skundo pateikėjas pirmą kartą sužinojo arba pagrįstai turėjo sužinoti apie aplinkybes, dėl kurių pateiktas skundas.

3. Skundų apdorojimas „Bolt“ įmonėje

3.1. „Bolt“ patvirtina skundo gavimą per 10 darbo dienų nuo jo gavimo dienos.

3.2. „Bolt“ siekia baigti nagrinėti skundą ir priimti sprendimą per 30 dienų nuo visų su skundu susijusių dokumentų gavimo dienos (toliau – **nagrinėjimo laikotarpis**), nebent nagrinėjimo laikotarpį būtina pratęsti dėl klausimo aplinkybių sudėtingumo. Skundo pateikėjui pranešama apie bet kokią nagrinėjimo laikotarpio pratęsimą ir tokio pratęsimo priežastis.

3.3. Nagrinėjimo laikotarpis sustabdomas tuo laikotarpiu, kai:

3.3.1. „Bolt“ iš skundo pateikėjo paprašo papildomos informacijos ir dokumentų, reikalingų skundui įvertinti;

3.3.2. „Bolt“ ir skundo pateikėjas pradeda derybas, siekdami išspręsti skundą susitarimu.

3.4. Jei „Bolt“ visiškai ar iš dalies atmeta skundą, įmonė raštu ir pagrįstai išsamiai nurodo savo sprendimo priežastis ir praneša skundo pateikėjui apie teisę klausimą perduoti spręsti tarpininkui ir (arba) teisę į neteisminį ginčų sprendimą pagal 4 skirsnį.

4. Tarpininkavimas ir neteisminis ginčų sprendimas

4.1. Skundo pateikėjas, nepatenkintas pagal šias Taisykles priimtu sprendimu arba „Bolt“ veiksmais nagrinėjant ir sprendžiant pagal šias Taisykles pateiktą skundą, gali kreiptis į:

4.1.1. vieną iš prisiekusiųjų advokatų, kurį [į tarpininkų sąrašą](#) yra įtraukusi Estijos advokatūra; arba

4.1.2. bet kurią sertifikuotą neteisminio ginčų sprendimo įstaigą.

5. Baigiamosios nuostatos

5.1. Šios Taisyklės, įskaitant bet kokius „Bolt“ bandymus išspręsti skundą arba pasiekti susitarimą tarpininkavimo ir (arba) neteisminio ginčų sprendimo būdu, neturi įtakos skundo pateikėjo ir „Bolt“ įmonės teisėms inicijuoti teisminį procesą bet kuriuo metu iki skundo nagrinėjimo ar tarpininkavimo proceso, jo metu ar jam pasibaigus.