

1. 適用範圍

2.

1. 除任何條款另有約定外, 本「客訴處理程序」(「本程序」)提供處理客訴(「客訴」)的框架。
2. 本程序適用於 Bolt 應用程式使用者所提出的客訴, 包括乘客、車隊或駕駛。
3. 本程序中所稱之 Bolt, 係指博歐特台灣服務股份有限公司(「Bolt」)。

3. 客訴之依據

4.

1. 若客訴涉及乘客、車隊或駕駛使用 Bolt 應用程式而生之任何問題, Bolt 將依本程序審查該客訴, 包括但不限於以下相關事項:
2.
 1. 與提供平台服務直接相關的技術問題; 或
 2. Bolt 所採取與提供平台服務直接相關的措施或行為; 或
 3. Bolt 應用程式內付款或對車隊的付款; 或
 4. Bolt 對 Bolt 平台使用者(包括企業用戶) 基於 (i) Bolt 所偵測或識別之資訊, 或 (ii) Bolt 平台使用者之通知, 或 (iii) 非 Bolt 平台使用者之個人或實體之通知, 於 Bolt 平台上發現非法內容所做出之決定, 該等決定係有關;
5.
 1. 對於 Bolt 平台上之資訊是否移除、停用存取或限制可見性;
 2. 是否全部或部分暫停或終止透過 Bolt 平台提供服務予 Bolt 平台使用者;
 3. 是否暫停 Bolt 平台使用者帳號或終止與 Bolt 平台使用者之合約;
 4. 是否暫停、終止或以其他方式限制使用 Bolt 平台使用者提供之資訊來進行獲利。
3. 若所提出之客訴符合下列情形之一, Bolt 無義務依本程序處理該客訴:
4.
 1. 該客訴顯然毫無根據, 包括申訴人未本於善意行事, 或該客訴明顯為虛構或毫無根據者;
 2. 該客訴為同一申訴人就相同事項所提出之新客訴, 而 Bolt 已依本程序審查並作出決定者。
5. 申訴人可透過 Bolt 應用程式內的 Bolt 客戶服務, 或以下任一電子郵件地址向 Bolt 提出客訴:
6.
 1. 乘客請聯繫: taiwan@bolt.eu;
 2. 車隊請聯繫: taiwan@bolt-fleet.com;
 3. 駕駛請聯繫: taiwan-driver@bolt-drivers.com。

5. Bolt 對客訴之處理

6.

1. Bolt 將確認收到客訴, 並原則上致力於收到之日起 1 個工作天內或於最早合理機會提供初步回覆。
2. Bolt 致力於最早機會完成客訴處理並作出決定, 除非因案件情況複雜而有必要延長處理期間。否則最遲不會超過收到完整客訴後 30 個日曆日(「處理期間」)。若需延長處理期間, 申訴人應被通知延長之情形及理由。
3. 處理期間將於以下期間暫停計算:
4.
 1. Bolt 向申訴人請求提供評估客訴所必要之額外資訊或文件;
 2. Bolt 與申訴人已開始協商, 以期透過合意方式解決客訴者。
5. 若 Bolt 全部或部分駁回客訴, 應以書面形式並合理詳盡地說明其決定理由。

6. Bolt 得依實際情況及調查結果，並依任何適用法律，向申訴人提供補救措施。於特定情況下，得提供補償及／或退款，惟須符合 Bolt 所定之要求。請參閱 Bolt 應用程式內之 Bolt 客戶服務，以瞭解更多客戶服務流程細節。

7. 最終條款

- 8.

1. 本程序，包括 Bolt 嘗試解決客訴或達成和解合意之任何行為，均不影響申訴人或 Bolt 於客訴處理之前、之間或之後，隨時提起司法程序之權利。