

Interne Regeln für das Beschwerdemanagementsystem

1. Anwendungsbereich

1.1. Diese internen Regeln für das Beschwerdemanagementsystem („**Regeln**“) bieten einen Rahmen für die Bearbeitung von Beschwerden („**Beschwerden**“) gemäß [Verordnung \(EU\) 2022/2065](#) („**DSA-Verordnung**“) und [Verordnung \(EU\) 2019/1150](#) („**P2B-Verordnung**“). Bolt bezeichnet im Sinne dieser Regeln die Bolt Operations OÜ, Registernummer 14532901, eingetragener Sitz in Vana-Lõuna tn 15, Tallinn 10134, Republik Estland, oder seine verbundenen Unternehmen („**Bolt**“) in einem Mitgliedsstaat der Europäischen Union oder des Europäischen Wirtschaftsraums.

2. Grundlage für Beschwerden

2.1. Bolt prüft eine nach den vorliegenden Regeln eingereichte Beschwerde, wenn sie sich auf die folgenden Punkte bezieht:

2.1.1. die mutmaßliche Nichteinhaltung der in der P2B-Verordnung festgelegten Verpflichtungen für Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten durch Bolt, die den beschwerdeführenden Nutzer der Bolt-Plattform betrifft, oder

2.1.2. technologische Probleme, die sich unmittelbar auf die Erbringung von Online-Vermittlungsdiensten beziehen und die den beschwerdeführenden Nutzer der Bolt-Plattform betreffen, oder

2.1.3. Maßnahmen oder Verhaltensweisen von Bolt, die sich unmittelbar auf die Erbringung der Online-Vermittlungsdienste beziehen und die den beschwerdeführenden Nutzer der Bolt-Plattform betreffen, oder

2.1.4. Entscheidungen von Bolt gegenüber Nutzern der Bolt-Plattform (einschließlich gewerblicher Nutzer) auf der Grundlage von (i) von Bolt festgestellten oder identifizierten Informationen oder (ii) Hinweisen von Nutzern der Bolt-Plattform oder (iii) Hinweisen von natürlichen und juristischen Personen, die die Bolt-Plattform nicht nutzen, in Bezug auf illegale Inhalte, die auf der Bolt-Plattform entdeckt wurden, wenn diese Entscheidungen Folgendes betreffen:

2.1.4.1. ob der Zugang zu den auf der Bolt-Plattform verfügbaren Informationen zu entfernen oder zu sperren ist oder nicht oder ob deren Sichtbarkeit einzuschränken ist oder nicht,

2.1.4.2. ob die Bereitstellung des über die Bolt-Plattform verfügbaren Dienstes für die Nutzer der Bolt-Plattform ganz oder teilweise auszusetzen oder zu beenden ist oder nicht,

2.1.4.3. ob das Konto eines Nutzers der Bolt-Plattform gesperrt oder der Vertrag mit einem Nutzer der Bolt-Plattform zu kündigen ist oder nicht,

2.1.4.4. ob die Möglichkeit der Monetarisierung der von den Nutzern der Bolt-Plattform bereitgestellten Informationen auszusetzen, zu beenden oder anderweitig einzuschränken ist oder nicht.

2.2. Bolt ist nicht verpflichtet, die Beschwerde im Rahmen dieser Regeln zu bearbeiten, wenn die eingereichte Beschwerde:

2.2.1. eindeutig unbegründet ist, einschließlich der Fälle, in denen der Beschwerdeführer nicht in gutem Glauben handelt oder in denen die Beschwerde eindeutig fiktiv, unseriös oder schikanös ist,

2.2.2. eine neue Beschwerde darstellt, die denselben Beschwerdeführer und denselben Gegenstand betrifft und von Bolt bereits gemäß diesen Regeln geprüft und über die eine Entscheidung gefällt wurde,

2.2.3. später als 6 Monate nach dem Datum eingereicht wird, an dem der Beschwerdeführer zum ersten Mal von den Umständen, die zu der Beschwerde geführt haben, Kenntnis erlangt hat oder vernünftigerweise hätte Kenntnis erlangen müssen.

3. Bearbeitung der Beschwerde durch Bolt

3.1. Bolt bestätigt den Eingang der Beschwerde innerhalb von 10 Arbeitstagen nach dem Datum des Eingangs.

3.2. Bolt ist bestrebt, die Bearbeitung der Beschwerde abzuschließen und innerhalb von 30 Tagen nach Eingang einer vollständigen Beschwerde eine Entscheidung zu treffen („**Bearbeitungsfrist**“), es sei denn, eine Verlängerung der Bearbeitungsfrist ist aufgrund der Komplexität des Sachverhalts erforderlich. Der Beschwerdeführer wird über eine etwaige Verlängerung der Bearbeitungsfrist und die Gründe für eine solche Verlängerung unterrichtet.

3.3. Die Bearbeitungsfrist wird während des Zeitraums ausgesetzt, in dem:

3.3.1. Bolt den Beschwerdeführer um zusätzliche Informationen und Unterlagen gebeten hat, die zur Beurteilung der Beschwerde erforderlich sind,

3.3.2. Bolt und der Beschwerdeführer Verhandlungen aufgenommen haben, um die Beschwerde einvernehmlich beizulegen.

3.4. Weist Bolt die Beschwerde ganz oder teilweise zurück, so begründet es seine Entscheidung schriftlich und in angemessener Ausführlichkeit und unterrichtet den Beschwerdeführer über sein Recht, die Angelegenheit an die Schlichtungsstelle/außergerichtliche Streitbeilegungsstelle gemäß Abschnitt 4 zu verweisen.

4. Schlichtung und außergerichtliche Streitbeilegung

4.1. Ein Beschwerdeführer, der mit der gemäß diesen Regeln getroffenen Entscheidung oder mit den Fortschritten von Bolt bei der Bearbeitung und Lösung der gemäß diesen Regeln eingereichten Beschwerde unzufrieden ist, kann die Angelegenheit an folgende Stellen weiterleiten:

4.1.1. einer der vereidigten Rechtsanwälte, die in die [Liste der Mediatoren](#) der estnischen Anwaltskammer eingetragen sind, oder

4.1.2. eine beliebige zertifizierte außergerichtliche Streitbeilegungsstelle.

5. Schlussbestimmungen

5.1. Diese Regeln, einschließlich des Versuchs, die Beschwerde durch Bolt zu lösen oder eine Einigung im Wege der Schlichtung/außergerichtlichen Streitbeilegung zu erzielen, berühren weder das Recht des Beschwerdeführers noch das Recht von Bolt, zu irgendeinem Zeitpunkt vor, während oder nach der Bearbeitung der Beschwerde oder der Schlichtung ein Gerichtsverfahren einzuleiten.