

Sustav pravila za rješavanje unutarnje pritužbe

1. Područje upotrebe

1.1. Ovaj sistem pravila za rješavanje unutarnje pritužbe („**Pravila**”) pružaju okvir za rješavanje pritužbi („**pritužbe**”) prema [Uredbi \(EU\) 2022/2065](#) („**Uredba koja se tiče Akta o digitalnim uslugama**”) i [Uredbe \(EU\) 2019/1150](#) („**Uredbe P2B o promicanju pravednosti i transparentnosti za poslovne korisnike usluga internetskog posredovanja**”). U tekstu ovih Pravila pod pojmom Bolt podrazumijeva se tvrtka Bolt Operations OÜ, matični broj 14532901, registracijski ured Vana-Lõuna tn 15, Tallinn 10134, Republika Estonija ili njezine podružnice („**Bolt**”) u zemljama članicama Europske unije ili Europskog gospodarskog prostora.

2. Temelj za pritužbe

2.1. Ako je pritužba u svezi sa sljedećim poteškoćama, tvrtka Bolt će razmotriti pritužbu uloženu sukladno s ovim Pravilima:

2.1.1. navodni propust tvrtke Bolt u ispunjavanju obveza pružatelja mrežnih posredničkih usluga navedenih u Uredbi o P2B u svezi s poslovnim korisnikom Bolt platforme koji je podnio pritužbu, ili

2.1.2. tehnološke poteškoće izravno povezane s pružanjem mrežnih posredničkih usluga koje su u svezi s poslovnim korisnikom Bolt platforme koji je podnio pritužbu, ili

2.1.3. poduzete mjere ili ponašanje tvrtke Bolt izravno povezane s pružanjem mrežnih posredničkih usluga koje su u svezi s poslovnim korisnikom Bolt platforme koji je podnio pritužbu, ili

2.1.4. odluke tvrtke Bolt u svezi s korisnicima Bolt platforme (uključujući poslovne korisnike) koje se temelje na (i) informacijama koje je primijetila ili utvrdila tvrtka Bolt, ili (ii) napomenama korisnika platforme Bolt, ili (iii) napomenama pojedinaca i entiteta koji Bolt platformu ne koriste, a sve u svezi s nezakonitim sadržajem primijećenim na platformi Bolt tiču li se ove odluke:

2.1.4.1. treba li ili ne ukloniti ili onemogućiti pristup informacijama dostupnim na platformi Bolt ili ograničiti njihovu vidljivost na istoj platformi;

2.1.4.2. treba li ili ne korisnicima platforme Bolt, u cijelosti ili djelomično, obustaviti ili prekinuti pružanje usluge dostupne putem platforme Bolt;

2.1.4.3. treba li ili ne korisnicima platforme Bolt obustaviti račun ili raskinuti ugovor sklopljen s korisnikom platforme Bolt;

2.1.4.4. treba li ili ne obustaviti, ukinuti ili na neki drugi način ograničiti mogućnost unovčavanja informacija koje su pružene korisnicima platforme Bolt.

2.2. Tvrtka Bolt nema obvezu rješavati pritužbu sukladno s ovim Pravilima, ako je uložena pritužba:

2.2.1. očito neutemeljena, uključujući slučajeve u kojima podnositelj pritužbe ne postupa u dobroj vjeri ili u kojima je pritužba očito izmišljena, beznačajna ili uznemirujuća;

2.2.2. predstavlja novu pritužbu u svezi s istim podnositeljem pritužbe i istim predmetom koji je već jednom bio razmatran i riješen od strane tvrtke Bolt sukladno s ovim Pravilima;

2.2.3. uložena nakon 6 mjeseci od datuma kada je podnositelj pritužbe postao svjestan ili je treba postati svjestan okolnosti zbog kojih je do pritužbe i došlo.

3. Obrada pritužbe u tvrtki Bolt

3.1. U roku od 10 radnih dana od primitka prigovora, tvrtka Bolt će primitak potvrditi.

3.2. Cilj tvrtke Bolt je završiti obradu prigovora i donijeti odluku u roku od 30 dana od primitka cjelokupnog prigovora („**razdoblje za obradu**”), osim ako je zbog kompleksnih okolnosti stvari potrebno produljiti razdoblje za obradu. Podnositelj pritužbe bit će obavješten o svakom produljenju razdoblja za obradu i o razlozima produljenja.

3.3. Razdoblje za obradu obustavlja se tijekom razdoblja kada:

3.3.1. tvrtka Bolt zatraži od podnositelja pritužbe dodatne informacije i dokumente potrebne za

procjenu pritužbe;

3.3.2. tvrtka Bolt i podnositelj pritužbe započnu pregovore s ciljem sporazumnog rješavanja pritužbe.

3.4. Ako tvrtka Bolt, u cijelosti ili djelomično, odbije pritužbu obrazložiti će razloge svoje odluke u pisanom obliku, navodeći razumne pojedinosti, te obavijestiti podnositelja pritužbe o pravu da predmet uputi na medijaciju/izvansudsko rješavanje spora u skladu s Odjeljkom 4.

4. Medijacija i izvansudsko rješavanje spora

4.1. Podnositelj pritužbe koji je nezadovoljan odlukom donesenom u skladu s ovim Pravilima ili postupanjem tvrtke Bolt i rješavanjem pritužbe u skladu s ovim Pravilima može se obratiti:

4.1.1. jednom od prisegnutih odvjetnika koje je na [popis medijatora](#) upisala Estonska odvjetnička komora, ili

4.1.2. bilo kojem ovlaštenom tijelu za izvansudsko rješavanje sporova.

5. Završne odredbe

5.1. Ova Pravila, uključujući svaki pokušaj tvrtke Bolt da riješi pritužbu ili postigne sporazum medijacijom/izvansudskim rješavanjem sporova, ne dovode u pitanje prava podnositelja pritužbe ili tvrtke Bolt na pokretanje pravnog postupka u svakom trenutku prije, tijekom ili nakon završetka pritužbe ili postupka medijacije.