

Interne regels voor klachtenafhandelingssysteem

1. Toepassingsbereik

1.1. Deze Interne Regels voor Klachtenafhandeling ("**Regels**") bieden een kader voor de afhandeling van klachten ("**klachten**") volgens [Verordening \(EU\) 2022/2065](#) ("**DSA Verordening**") en [Verordening \(EU\) 2019/1150](#) ("**P2B Verordening**"). Bolt is, in de zin van deze regels, is Bolt Operations OÜ, registratiecode 14532901, statutaire zetel Vana-Lõuna tn 15, Tallinn 10134, Republiek Estland, of haar filialen ("**Bolt**") in de lidstaat van de Europese Unie of Europese Economische Ruimte.

1. Basis voor klachten

2.1. Bolt beoordeelt de klacht, die onder dit Reglement werd ingediend, indien de klacht betrekking heeft op de volgende zaken:

2.1.1.vermeende niet-naleving door Bolt van verplichtingen voor aanbieders van online bemiddelingsdiensten die zijn vastgelegd in de P2B-verordening en die gevolgen hebben voor de zakelijke gebruiker van het Bolt-platform die de klacht indient; of

2.1.2.technologische problemen die rechtstreeks verband houden met de verlening van online bemiddelingsdiensten, en die gevolgen hebben voor de zakelijke gebruiker van het Bolt-platform die de klacht indient; of

2.1.3.maatregelen genomen door, of gedrag van, Bolt die rechtstreeks verband houden met het verlenen van de online bemiddelingsdiensten, en die gevolgen hebben voor de zakelijke gebruiker van het Bolt-platform die de klacht indient; of

2.1.4.Bolt's beslissingen ten aanzien van gebruikers van het Bolt-platform (inclusief zakelijke gebruikers) gebaseerd op (i) informatie gedetecteerd of geïdentificeerd door Bolt, of (ii) meldingen door gebruikers van het Bolt-platform, of (iii) meldingen door individuen en entiteiten, die geen gebruik maken van het Bolt platform, met betrekking tot illegale inhoud gespot op het Bolt-platform als deze beslissingen het volgende betreffen:

2.1.4.1.het al dan niet verwijderen of uitschakelen van de toegang tot of het beperken van de zichtbaarheid van de informatie die beschikbaar is op het Bolt-platform;

2.1.4.2.het al dan niet opschorten of beëindigen van de levering van de dienst die beschikbaar is via het Bolt-platform, geheel of gedeeltelijk, aan gebruikers van het Bolt-platform;

2.1.4.3.het al dan niet opschorten van het account van Bolt-platformgebruikers of het beëindigen van het contract met een Bolt-platformgebruiker;

2.1.4.4.het al dan niet opschorten, beëindigen of anderszins beperken van de mogelijkheid om door gebruikers van het Bolt-platform verstrekte informatie te gelde te maken.

2.2. Bolt is niet verplicht de klacht op grond van dit Reglement in behandeling te nemen indien de klacht:

2.2.1.duidelijk ongegrond is, met inbegrip van gevallen waarin de klager niet te goeder trouw handelt of waarin de klacht duidelijk fictief, lichtzinnig of vexatoir is;

2.2.2.een nieuwe klacht is van dezelfde klager met hetzelfde onderwerp die al door Bolt is behandeld en beoordeeld in overeenstemming met dit Reglement;

2.2.3.later dan 6 maanden wordt ingediend vanaf de datum waarop de klager voor het eerst kennis nam of redelijkerwijs kennis had moeten nemen van de omstandigheden die aanleiding waren voor de klacht.

1. Behandeling van de klacht door Bolt

3.1. Bolt bevestigt de ontvangst van de klacht binnen 10 werkdagen na de datum van ontvangst.

3.2. Bolt streeft ernaar om binnen 30 dagen na ontvangst van een volledige klacht de verwerking van een klacht af te ronden en een beslissing te nemen ("**verwerkingsperiode**"), tenzij het nodig is om de verwerkingsperiode te verlengen vanwege de complexiteit van de

omstandigheden van de zaak. De klager wordt op de hoogte gesteld van elke verlenging van de verwerkingsperiode en de redenen voor deze verlenging.

3.3. De termijn van de verwerkingsperiode wordt opgeschort gedurende de volgende periode:

3.3.1. Bolt heeft aanvullende informatie en documenten van de klager opgevraagd die nodig zijn om de klacht te beoordelen;

3.3.2. Bolt en de klager zijn onderhandelingen begonnen om de klacht door middel van een overeenkomst te regelen.

3.4. Indien Bolt de klacht geheel of gedeeltelijk afwijst, geeft zij schriftelijk en redelijk gedetailleerd de redenen voor haar uitspraak en stelt zij de klager in kennis van het recht om de zaak door te verwijzen naar bemiddeling/buitengerechtelijke geschillenbeslechting overeenkomstig deel 4.

1. Bemiddeling en buitengerechtelijke geschillenbeslechting

4.1. Een klager die ontevreden is over de beslissing die onder deze Regels is genomen of over de voortgang van Bolt bij het verwerken en oplossen van de klacht die onder deze Regels is ingediend, kan de zaak voorleggen aan:

4.1.1. een van de beëdigde advocaten die is ingeschreven op de [lijst van bemiddelaars](#) van de Estlandse Orde van Advocaten; of

4.1.2. een gecertificeerd orgaan voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting.

1. Slotbepalingen

5.1. Deze Regels, met inbegrip van pogingen om de klacht door Bolt op te lossen of tot een overeenkomst te komen door bemiddeling/buitengerechtelijke geschillenbeslechting, hebben geen invloed op de rechten van de klager of Bolt om op enig moment voor, tijdens of na de klachtafhandeling of bemiddeling een gerechtelijke procedure te starten.