

1. Applikasjonsområde

1.1. Disse interne reglene for klagebehandlingssystem («**Regler**») gir et rammeverk for håndtering av klager («**klager**») under [Forordning \(EU\) 2022/2065](#) («**DSA-forordning**») og [Forordning \(EU\) 2019/1150](#) («**P2B-forordning**»). Bolt i betydningen av disse reglene er Bolt Operations OÜ, registreringskode 14532901, registrert kontor Vana-Lõuna tn 15, Tallinn 10134, Republikken Estland, eller dets tilknyttede selskaper («**Bolt**») i medlemsstaten til EU eller Det europeiske økonomiske samarbeidsområde.

2. Grunnlag for klager

2.1. Bolt vurderer en klage som er sendt inn i henhold til disse reglene dersom klagen gjelder følgende problemer:

2.1.1. påstått manglende overholdelse av Bolts forpliktelser for leverandører av nettbaserte formidlingstjenester fastsatt i P2B-forordningen som påvirker Bolt-plattformens forretningsbruker som sender inn klagen, eller

2.1.2. teknologiske spørsmål som er direkte knyttet til levering av nettbaserte formidlingstjenester, og som påvirker Bolt-plattformens forretningsbruker som sender inn klagen, eller

2.1.3. tiltak iverksatt av, eller atferd fra Bolt som er direkte knyttet til levering av de nettbaserte formidlingstjenestene, og som påvirker Bolt-plattformens forretningsbruker som sender inn klagen, eller

2.1.4. Bolts avgjørelser overfor Bolt-plattformbrukere (inkludert forretningsbrukere) basert på (i) informasjon oppdaget eller identifisert av Bolt, eller (ii) Bolt-plattformbrukeres meldinger, eller (iii) enkeltpersoners og enheters meldinger, som ikke bruker Bolt-plattformen, angående ulovlig innhold oppdaget på Bolt-plattformen hvis disse avgjørelsene gjelder:

2.1.4.1. hvorvidt du skal fjerne eller deaktivere tilgang til eller begrense synligheten av informasjonen som er tilgjengelig på Bolt-plattformen,

2.1.4.2. hvorvidt leveringen av tjenesten – som er tilgjengelig gjennom Bolt-plattformen, helt eller delvis, for Bolt-plattformbrukere – skal suspenderes eller avsluttes,

2.1.4.3. hvorvidt Bolt-plattformbrukerens konto skal suspenderes eller kontrakten med en Bolt-plattformbruker skal avsluttes,

2.1.4.4. hvorvidt muligheten til å tjene penger på informasjon levert av Bolt-plattformbrukere skal suspenderes, avsluttes eller på annen måte begrenses.

2.2. Bolt er ikke forpliktet til å behandle klagen i henhold til disse reglene dersom den innsendte klagen:

2.2.1. er tydelig ubegrunnet, inkludert tilfeller hvor klageren ikke handler i god tro eller hvor klagen er åpenbart fiktiv, useriøs eller kun har som formål å skape irritasjon,

2.2.2. representerer en ny klage angående den samme klageren og det samme emnet som allerede har blitt vurdert og avgjort av Bolt i samsvar med disse reglene,

2.2.3. er sendt inn senere enn 6 måneder fra den datoen da klageren først ble kjent med eller med rimelighet burde ha fått kjennskap til forholdene som førte til klagen.

3. Behandling av klagen ved Bolt

3.1. Bolt skal bekrefte mottak av klagen innen 10 virkedager etter datoen for mottak.

3.2. Bolt tar sikte på å fullføre behandlingen av klagen og ta en avgjørelse innen 30 dager etter mottak av en fullstendig klage («behandlingsperiode»), med mindre det er nødvendig å forlenge behandlingsperioden på grunn av kompleksiteten til omstendighetene i saken. Klageren skal varsles om eventuell forlengelse av behandlingsperioden og årsakene til forlengelsen.

3.3. Varigheten av behandlingsperioden er suspendert i perioden når:

3.3.1. Bolt har bedt om tilleggsopplysninger og dokumenter fra klageren som trengs for å vurdere klagen,

3.3.2. Bolt og klager har startet forhandlinger med sikte på å løse klagen gjennom en avtale.

3.4. Dersom Bolt helt eller delvis avviser klagen, skal de gi skriftlig og rimelig detaljert begrunnelse for sin avgjørelse, og varsle klageren om retten til å henvise saken til mekling/tvisteløsning utenfor retten iht. seksjon 4.

4. Mekling og tvisteløsning utenfor retten

4.1. En klager som er misfornøyd med avgjørelsen tatt i henhold til disse reglene eller med Bolts fremgang i behandlingen og løsningen av klagen som er sendt inn i henhold til disse reglene, kan henvise saken til:

4.1.1. en av de svorne advokatene som har blitt oppført til [listen over meklere](#) av den estiske advokatforeningen, eller

4.1.2. ethvert sertifisert tvisteløsningsorgan utenfor retten.

5. Sluttbestemmelser

5.1. Disse reglene, inkludert ethvert forsøk på å løse klagen fra Bolt eller komme til enighet gjennom mekling/tvisteløsning utenfor retten, skal ikke påvirke Bolt eller klagerens rettigheter til å innlede rettslige prosedyrer når som helst før, under eller etter klagebehandlingen eller meklingsprosessen.