

Sisäisen valitusten käsittelyjärjestelmän säännöt

1. Soveltamisala

1.1. Nämä sisäiset valitusten käsittelyjärjestelmän säännöt ("**Säännöt**") tarjoavat puitteet valitusten ("**valitukset**") käsittelylle [Asetuksen \(EU\) 2022/2065](#) ("**DSA Asetus**") ja [Asetuksen \(EU\) 2019/1150](#) ("**P2B Asetus**") mukaisesti. Näissä Säännöissä puhuttaessa Boltista on kyse on Bolt Operations OÜ:sta, rekisteritunnus 14532901, rekisteröity toimipaikka Vana-Lõuna tn 15, Tallinna 10134, Viron tasavalta, tai sen tytäryhtiöistä ("**Bolt**") Euroopan unionin tai Euroopan talousalueen jäsenvaltiossa.

2. Valitusperusteet

2.1. Bolt käsittelee näiden Sääntöjen mukaisesti tehdyn valituksen, jos valitus koskee jotain seuraavista:

2.1.1.väitetään, että Bolt ei ole noudattanut P2B Asetuksessa verkossa toimivien välityspalvelujen tarjoajille asetettuja velvoitteita, jotka vaikuttavat valituksen tekemään Bolt-alustan yrityskäyttäjään; tai

2.1.2.teknologiset ongelmat, jotka liittyvät suoraan verkossa toimivien välityspalvelujen tarjoamiseen ja jotka vaikuttavat valituksen tehneeseen Boltin alustan yrityskäyttäjään; tai

2.1.3.Boltin tekemät toimenpiteet tai Boltin toiminta, jotka liittyvät suoraan verkossa toimivien välityspalvelujen tarjoamiseen ja jotka vaikuttavat valituksen tehneeseen Boltin alustan yrityskäyttäjään; tai

2.1.4.Boltin päätökset Bolt-alustan käyttäjiä (mukaan lukien yrityskäyttäjiä) kohtaan, jotka koskevat Bolt-alustalla havaittua laitonta sisältöä ja jotka perustuvat (i) Boltin havaitsemiin tai tunnistamiin tietoihin, (ii) Bolt-alustan käyttäjien ilmoituksiin, tai (iii) sellaisten henkilöiden ja yhteisöjen ilmoituksiin, jotka eivät käytä Bolt-alustaa, jos nämä päätökset koskevat:

2.1.4.1.sitä, poistetaanko tai estetäänkö pääsy Bolt-alustalla oleviin tietoihin tai rajoitetaanko niiden näkyvyyttä;

2.1.4.2.sitä, keskeytetäänkö tai lopetetaanko Bolt-alustan kautta saatavilla olevan palvelun tarjoaminen kokonaan tai osittain Bolt-alustan käyttäjille;

2.1.4.3.sitä, jäädytetäänkö Bolt-alustan käyttäjien tilit tai irtisanotaanko sopimus Bolt-alustan käyttäjän kanssa;

2.1.4.4.sitä, keskeytetäänkö, lopetetaanko tai rajoitetaanko muutoin Boltin alustan käyttäjien antamien tietojen kaupallistamista.

2.2. Bolt ei ole velvollinen käsittelemään valitusta näiden sääntöjen mukaisesti, jos tehty valitus:

2.2.1.on selvästi perusteeton, mukaan lukien tapaukset, joissa valituksen tekijä ei toimi vilpittömästi tai joissa valitus on selvästi fiktiivinen, perusteeton tai harhaanjohtava;

2.2.2.edustaa uutta valitusta samalta valituksen tekijältä ja samasta aiheesta, jonka Bolt on jo käsitellyt ja ratkaissut näiden sääntöjen mukaisesti;

2.2.3.toimitetaan yli 6 kuukauden kuluttua siitä päivästä, jona valituksen tekijä sai ensimmäisen kerran tietää tai hänen olisi kohtuudella pitänyt saada tietää olosuhteista, jotka johtivat valitukseen.

3. Kuinka Bolt käsittelee valituksen

3.1. Boltin on vahvistettava valituksen vastaanottaminen 10 työpäivän kuluessa valituksen vastaanottopäivästä.

3.2. Bolt pyrkii saattamaan valituksen käsittelyn päätökseen ja tekemään päätöksen 30 päivän kuluessa täydellisen valituksen vastaanottamisesta ("**käsittelyaika**"), ellei käsittelyajan jatkaminen ole tarpeen asian monimutkaisuuden vuoksi. Valituksen tekijälle ilmoitetaan mahdollisesta käsittelyajan jatkamisesta ja siihen johtaneista syistä.

3.3. Käsittelyaika keskeytyy ajanjaksona, jolloin:

3.3.1.Bolt on pyytänyt valituksen tekijältä lisätietoja ja -asiakirjoja, jotka ovat tarpeen valituksen

arvioimiseksi;

3.3.2.Bolt ja valituksen tekijä ovat aloittaneet neuvottelut valituksen ratkaisemiseksi sopimuksella.

3.4. Jos Bolt hylkää valituksen kokonaan tai osittain, sen on ilmoitettava kirjallisesti ja kohtuullisen yksityiskohtaisesti päätöksensä syyt sekä kerrottava valituksen tekijälle tämän oikeudesta saattaa asia sovitteluun/tuomioistuimen ulkopuoliseen riitojenratkaisuun kohdan 4 mukaisesti.

4. Sovittelu ja tuomioistuinten ulkopuolinen riitojenratkaisu

4.1. Mikäli valituksen tekijä on tyytymätön näiden Sääntöjen mukaisesti tehtyyn päätökseen tai Boltin edistymiseen näiden Sääntöjen mukaisesti toimitetun valituksen käsittelyssä ja ratkaisemisessa, hän voi siirtää asian:

4.1.1.sellaisen valantehneen asianajajan hoidettavaksi, joka on merkitty Viron asianajajaliiton [sovittelijaluetteloon](#); tai

4.1.2.mihin tahansa sertifoidun tuomioistuimen ulkopuoliseen riitojenratkaisuelimeen.

5. Loppusäännökset

5.1. Nämä Säännöt, mukaan lukien kaikki yritykset ratkaista valitus Boltin toimesta tai päästä sopimukseen sovittelun/tuomioistuinten ulkopuolisen riitojenratkaisun avulla, eivät vaikuta valituksen tekijän tai Boltin oikeuksiin aloittaa oikeudellinen menettely milloin tahansa ennen valitusten käsittely- tai sovitteluprosessia, sen aikana, tai sen jälkeen.