

Asutusesisese kaebuste menetlemise süsteemi eeskiri

1. Kohaldamisala

1.1. Asutusesisese kaebuste menetlemise süsteemi eeskirjaga (edaspidi: **Eeskiri**) luuakse raamistik kaebuste (edaspidi: **kaebused**) menetlemiseks kooskõlas [määrusega \(EL\) 2022/2065](#) (edaspidi: **digiteenuste määrus**) ja [määrusega \(EL\) 2019/1150](#) (edaspidi: **platvormide ja ettevõtjate vahelisi suhteid käsitlev määrus**). Bolt on Eeskirja tähenduses Bolt Operations OÜ, registrikood 14532901, registrijärgne asukoht Vana-Lõuna tn 15, Tallinn 10134, Eesti Vabariik, või selle sidusettevõtte (edaspidi: **Bolt**) Euroopa Liidu või Euroopa Majanduspiirkonna liikmesriigis.

2. Kaebuste esitamise alus

2.1. Bolt vaatab Eeskirja alusel esitatud kaebuse läbi, kui kaebus on seotud järgmiste küsimustega:

2.1.1. Bolt ei ole väidetavalt täitnud platvormide ja ettevõtjate vahelisi suhteid käsitlevas määruses sätestatud veebipõhiste vahendusteenuste pakkuja kohustusi, mis mõjutab kaebuse esitanud Bolti platvormi ärikasutajat; või

2.1.2. tehnilised probleemid, mis on otseselt seotud veebipõhiste vahendusteenuste osutamisega, ja mis mõjutavad kaebuse esitanud Bolti platvormi ärikasutajat; või

2.1.3. Bolti võetud meetmed või Bolti käitumine, mis on otseselt seotud veebipõhiste vahendusteenuste osutamisega ja mis mõjutavad kaebuse esitanud Bolti platvormi ärikasutajat; või

2.1.4. Bolti otsused Bolti platvormi kasutajate (sh ärikasutajate) suhtes, mis põhinevad i) Bolti avastatud või tuvastatud teabel või ii) Bolti platvormi kasutajate teadatel või iii) nende üksikisikute ja üksuste teadatel, kes ei kasuta Bolti platvormi, mis on seotud Bolti platvormil tuvastatud ebaseadusliku sisuga, kui need otsused puudutavad seda, kas:

2.1.4.1. tühistada või peatada juurdepääs Bolti platvormil kättesaadavale teabele või piirata selle nähtavust;

2.1.4.2. peatada või lõpetada Bolti platvormi kaudu kättesaadava teenuse osutamine Bolti platvormi kasutajatele täielikult või osaliselt;

2.1.4.3. peatada Bolti platvormi kasutaja konto või lõpetada leping Bolti platvormi kasutajaga;

2.1.4.4. peatada või lõpetada Bolti platvormi kasutajate esitatavalt teabelt raha teenimise võimalus või seda muul viisil piirata.

2.2. Bolt ei ole kohustatud kaebust selle Eeskirja alusel menetlema, kui esitatud kaebus:

2.2.1. on selgelt põhjendamatu, sealhulgas juhul, kui kaebuse esitaja ei tegutse heauskselt või kui kaebus on selgelt väljamõeldud, alusetu või pahatahtlik;

2.2.2. on uus kaebus, mis käsitleb sama kaebuse esitajat ja sama teemat, millega Bolt on juba tegelenud ja mille kohta on Bolt teinud otsuse siinse Eeskirja kohaselt;

2.2.3. esitatakse hiljem kui kuus kuud pärast kuupäeva, mil kaebuse esitaja sai esimest korda teada või oleks pidanud mõistlikult teada saada kaebuse aluseks olevatest asjaoludest.

3. Kaebuse menetlemine Boltis

3.1. Bolt kinnitab kaebuse kättesaamise 10 tööpäeva jooksul pärast selle kättesaamise kuupäeva.

3.2. Bolti eesmärk on lõpetada kaebuse menetlemine ja teha otsus 30 päeva jooksul alates täieliku kaebuse saamisest (edaspidi: **menetlusperiood**), välja arvatud juhul, kui menetlusperioodi on vaja pikendada küsimuse asjaolude keerukuse tõttu. Kaebuse esitajat teavitatakse menetlusperioodi pikendamisest ja selle põhjustest.

3.3. Menetlusperioodi kestus on peatatud ajavahemikul, mil:

3.3.1. Bolt on palunud kaebuse esitajalt lisateavet ja dokumente, mis on vajalikud kaebuse hindamiseks;

3.3.2.Bolt ja kaebuse esitaja on alustanud läbirääkimisi, et lahendada kaebus kokkuleppe teel.

3.4. Kui Bolt lükkab kaebuse täielikult või osaliselt tagasi, esitab ta kirjalikult ja põhjendatud üksikasjalikkusega oma otsuse põhjused ning teavitab kaebuse esitajat õigusest suunata küsimus lepitusmenetlusse / kohtuvälisele lahendamisele vastavalt punktile 4.

4. Lepitusmenetlus ja vaidluste kohtuväline lahendamine

4.1. Kaebuse esitaja, kes ei ole rahul Eeskirja alusel tehtud otsusega või Bolti tööga Eeskirja alusel esitatud kaebuse menetlemisel ja lahendamisel, võib pöörduda järgmiste isikute poole:

4.1.1.vandeadvokaat, kes on kantud Eesti Advokatuuri [lepitajate nimekirja](#); või

4.1.2.sertifitseeritud vaidluste kohtuvälise lahendamise organ.

5. Lõppsätted

5.1. Eeskiri, sh kõik Bolti katsed kaebuse lahendamiseks või kokkuleppele jõudmiseks lepitusmenetluse / vaidluse kohtuvälise lahendamise teel, ei mõjuta kaebuse esitaja ega Bolti õigust alatatada kohtumenetlus mis tahes ajal enne kaebuse menetlemist või lepitusmenetlust, selle ajal või pärast seda.