

Regulamin wewnętrznego systemu rozpatrywania skarg

1. Zakres zastosowania

1.1. Niniejszy regulamin wewnętrznego systemu rozpatrywania skarg („**Regulamin**”) określa ramy dla rozpatrywania skarg („**skargi**”) zgodnie z [rozporządzeniem \(UE\) 2022/2065](#) („**Rozporządzenie DSA**”) i [rozporządzeniem \(UE\) 2019/1150](#) („**Rozporządzenie P2B**”). Bolt w rozumieniu niniejszego Regulaminu oznacza Bolt Operations OÜ, numer rejestracyjny 14532901, z siedzibą pod adresem Vana-Lõuna tn 15, Tallinn 10134, Republika Estonii, o ile odpowiednie warunki mające zastosowanie do zgłaszającego skargę lub jakiegokolwiek innej spółki zależnej lub stowarzyszonej Bolt Operations OÜ lub spółki należącej do tej samej grupy spółek Bolt, nie stanowią inaczej („**Bolt**”).

2. Podstawy do zgłaszania skarg

2.1. Spółka Bolt rozpatruje skargę zgodnie z niniejszym Regulaminem, jeśli skarga odnosi się do następujących kwestii:

2.1.1. rzekome niewywiązanie się przez spółkę Bolt z zobowiązań wobec dostawców usług pośrednictwa internetowego określonych w Rozporządzeniu P2B, które ma wpływ na sytuację użytkownika biznesowego platformy Bolt zgłaszającego skargę; lub

2.1.2. problemy techniczne, które odnoszą się bezpośrednio do świadczenia usług pośrednictwa internetowego i mają wpływ na sytuację użytkownika biznesowego platformy Bolt zgłaszającego skargę; lub

2.1.3. działania podjęte przez spółkę Bolt lub zachowanie spółki Bolt, które odnosi się bezpośrednio do świadczenia usług pośrednictwa internetowego i ma wpływ na sytuację użytkownika biznesowego platformy Bolt zgłaszającego skargę; lub

2.1.4. decyzje spółki Bolt podjęte w stosunku do użytkowników platformy Bolt (w tym użytkowników biznesowych) na podstawie: (i) informacji wykrytych lub ustalonych przez spółkę Bolt, (ii) powiadomień od użytkowników platformy Bolt lub (iii) powiadomień od osób i podmiotów, które nie korzystają z platformy Bolt, na temat nielegalnych treści wychwyconych na platformie Bolt, jeśli wspomniane decyzje dotyczą:

2.1.4.1. ewentualnego usunięcia, ograniczenia widoczności lub zablokowania dostępu do informacji dostępnych na platformie Bolt;

2.1.4.2. ewentualnego zawieszenia lub zaprzestania świadczenia usług dostępnych na platformie Bolt w całości lub częściowo na rzecz użytkowników platformy Bolt;

2.1.4.3. ewentualnego zawieszenia konta użytkowników platformy Bolt lub rozwiązania umowy z użytkownikiem platformy Bolt;

2.1.4.4. ewentualnego zawieszenia, zakończenia lub ograniczenia w inny sposób możliwości zarabiania na informacjach udzielanych przez użytkowników platformy Bolt.

2.2. Spółka Bolt nie ma obowiązku rozpatrywania skargi zgodnie z niniejszym Regulaminem, jeśli zgłoszona skarga:

2.2.1. jest ewidentnie nieuzasadniona, włącznie z przypadkami, gdy zgłaszający skargę nie działa w dobrej wierze lub gdy skarga jest ewidentnie zmyślona, niepoważna lub dokuczliwa;

2.2.2. stanowi nową skargę dotyczącą tej samej osoby lub podmiotu zgłaszającego skargę oraz tego samego tematu, który był już rozpatrywany przez spółkę Bolt i w odniesieniu do którego spółka Bolt wydała decyzję zgodnie z niniejszym Regulaminem;

2.2.3. zostanie zgłoszona po upływie ponad 6 miesięcy od dnia, w którym zgłaszający skargę dowiedział się lub w uzasadnionym stopniu powinien był dowiedzieć się o okolicznościach będących podstawą skargi.

3. Rozpatrywanie skargi przez spółkę Bolt

3.1. Spółka Bolt potwierdzi otrzymanie skargi w terminie 10 dni roboczych od dnia jej otrzymania.

3.2. Spółka Bolt będzie dążyć do rozpatrzenia skargi i podjęcia decyzji w terminie 30 dni od otrzymania pełnej skargi („**okres rozpatrywania**”), o ile nie zaistnieje konieczność wydłużenia okresu rozpatrywania ze względu na złożoność okoliczności sprawy. Zgłaszający skargę zostanie każdorazowo powiadomiony o wydłużeniu okresu rozpatrywania oraz przyczynach tego wydłużenia.

3.3. Okres rozpatrywania skargi zostanie zawieszony na okres, gdy:

3.3.1. spółka Bolt poprosi zgłaszającego skargę o dodatkowe informacje i dokumenty niezbędne do oceny skargi;

3.3.2. spółka Bolt i zgłaszający skargę przystąpią do negocjacji w celu rozstrzygnięcia skargi poprzez porozumienie.

3.4. W przypadku całkowitego lub częściowego odrzucenia skargi spółka Bolt określi szczegółowo na piśmie powody swojej decyzji oraz powiadomi zgłaszającego skargę o prawie do przekazania sprawy do mediacji lub pozasądowego rozstrzygnięcia sporu zgodnie z paragrafem 4.

4. Mediacja i pozasądowe rozstrzygnięcie sporu

4.1. Jeśli zgłaszający skargę będzie niezadowolony z decyzji podjętej zgodnie z niniejszym Regulaminem lub z postępu spółki Bolt w rozpatrywaniu i rozstrzyganiu skargi zgłoszonej zgodnie z niniejszym Regulaminem, może on przekazać sprawę do:

4.1.1. zaprzysiężonego adwokata, który został wpisany na [listę mediatorów](#) przez Estońskie Stowarzyszenie Adwokatów; lub

4.1.2. dowolnego zatwierdzonego organu pozasądowego rozstrzygania sporów.

5. Postanowienia końcowe

5.1. Niniejszy Regulamin, włącznie z każdą próbą rozstrzygnięcia skargi przez spółkę Bolt lub zawarcia porozumienia w drodze mediacji lub pozasądowego rozstrzygnięcia sporu, nie ma wpływu na prawa zgłaszającego skargę ani spółki Bolt do wszczęcia postępowania sądowego w dowolnym czasie przed, w trakcie lub po zakończeniu procesu rozpatrywania skargi lub mediacji.