

Règles du système interne de traitement des plaintes

1. Champ d'application

1.1. Les présentes Règles du système interne de traitement des plaintes (« **Règles** ») fournissent un cadre pour le traitement des plaintes (« **plaintes** ») en vertu du [Règlement \(UE\) 2022/2065](#) (« **Règlement DSA** ») et du [Règlement \(UE\) 2019/1150](#) (« **Règlement P2B Regulation** »). Au sens des présentes Règles, Bolt est Bolt Operations OÜ, numéro d'immatriculation 14532901, siège social Vana-Lõuna tn 15, Tallinn 10134, République d'Estonie, ou ses affiliés (« **Bolt** ») dans l'État membre de l'Union européenne ou de l'Espace économique européen.

2. Fondement des plaintes

2.1. Bolt examine une plainte déposée en vertu des présentes Règles si la plainte porte sur les points suivants :

2.1.1. le non-respect présumé par Bolt de toute obligation imposée aux fournisseurs de services d'intermédiation en ligne par le Règlement P2B qui affecte l'utilisateur professionnel de la plate-forme Bolt déposant la plainte ; ou

2.1.2. des problèmes technologiques directement liés à la fourniture de services d'intermédiation en ligne et qui affectent l'utilisateur professionnel de la plate-forme Bolt déposant la plainte ; ou

2.1.3. les mesures prises par Bolt ou le comportement de Bolt qui sont directement liés à la fourniture de services d'intermédiation en ligne et qui affectent l'utilisateur professionnel de la plate-forme Bolt déposant la plainte ; ou

2.1.4. Les décisions de Bolt à l'égard des utilisateurs de la plate-forme Bolt (y compris les utilisateurs professionnels) sur la base (i) d'informations détectées ou identifiées par Bolt, ou (ii) d'avis d'utilisateurs de la plate-forme Bolt, ou (iii) d'avis d'individus et d'entités, qui n'utilisent pas la plate-forme Bolt, concernant un contenu illégal repéré sur la plate-forme Bolt, si ces décisions concernent :

2.1.4.1. la décision de supprimer ou de désactiver l'accès aux informations disponibles sur la plate-forme Bolt ou d'en restreindre la visibilité ;

2.1.4.2. suspendre ou mettre fin à la fourniture du service disponible par l'intermédiaire de la plate-forme Bolt, en tout ou en partie, aux utilisateurs de la plate-forme Bolt ;

2.1.4.3. suspendre ou non le compte des utilisateurs de la plate-forme Bolt ou résilier le contrat avec un utilisateur de la plate-forme Bolt ;

2.1.4.4. suspendre ou non, résilier ou restreindre de toute autre manière la possibilité de monétiser les informations fournies par les utilisateurs de la plate-forme Bolt.

2.2. Bolt n'est pas tenu de traiter la plainte en vertu des présentes Règles si la plainte déposée :

2.2.1. est manifestement infondée, y compris lorsque le plaignant n'agit pas de bonne foi ou lorsque la plainte est manifestement fictive, frivole ou vexatoire ;

2.2.2. représente une nouvelle plainte concernant le même plaignant et le même sujet, et qui a déjà été examinée et jugée par Bolt conformément aux présentes Règles ;

2.2.3. est présentée dans un délai de plus de 6 mois à compter de la date à laquelle le plaignant a pris connaissance ou aurait dû raisonnablement prendre connaissance des circonstances à l'origine de la plainte.

3. Traitement de la plainte par Bolt

3.1. Bolt accuse réception de la plainte dans les 10 jours ouvrables suivant la date de réception.

3.2. Bolt s'efforce d'achever le traitement de la plainte et de prendre une décision dans les 30 jours suivant la réception d'une plainte complète (« **délai de traitement** »), à moins qu'il ne soit nécessaire de prolonger le délai de traitement en raison de la complexité des circonstances de l'affaire. Le plaignant est informé de toute prolongation du délai de traitement et des raisons de cette prolongation.

3.3. La durée de la période de traitement est suspendue pendant la période où :

3.3.1. Bolt a demandé au plaignant des informations et des documents supplémentaires nécessaires à l'évaluation de la plainte ;

3.3.2. Bolt et le plaignant ont entamé des négociations en vue de régler la plainte par un accord.

3.4. Si Bolt rejette, totalement ou partiellement, la plainte, il fournit par écrit et de manière raisonnablement détaillée les raisons de sa décision et informe le plaignant de son droit de soumettre l'affaire à la médiation/au règlement extrajudiciaire des litiges conformément à la section 4.

4. Médiation et règlement extrajudiciaire des litiges

4.1. Un plaignant qui n'est pas satisfait de la décision prise en vertu des présentes Règles ou de l'avancement par Bolt dans le traitement et la résolution de la plainte soumise en vertu des présentes Règles peut en référer à :

4.1.1. l'un des avocats assermentés inscrits sur la [liste des médiateurs](#) par l'ordre des avocats estonien ; ou

4.1.2. tout organisme certifié de règlement extrajudiciaire des litiges.

5. Dispositions finales

5.1. Les présentes Règles, y compris toute tentative de résoudre la plainte par Bolt ou de parvenir à un accord par le biais d'une médiation ou d'un règlement extrajudiciaire des litiges, n'affectent pas les droits du plaignant ou de Bolt d'engager une procédure judiciaire à tout moment avant, pendant ou après le processus de traitement de la plainte ou de médiation.