

1. Ámbito de aplicación

1.1. El presente Reglamento Interno del Sistema de Gestión de Quejas ("Reglamento") establece el marco para la tramitación de quejas ("quejas") bajo el Reglamento (UE) 2022/2065 ("Reglamento DSA") y Reglamento (UE) 2019/1150 ("Reglamento P2B"). A los efectos de este Reglamento, "Bolt" se refiere a Bolt Operations OÜ, con código registral 14532901, domicilio social en Vana-Lõuna tn 15, Tallin 10134, República de Estonia, o a sus filiales en los Estados miembros de la Unión Europea o del Espacio Económico Europeo.

2. Motivos de las quejas

2.1. Bolt examinará una queja presentada conforme al presente Reglamento cuando dicha queja esté relacionada con los siguientes motivos:

2.1.1. el presunto incumplimiento por parte de Bolt de cualquiera de las obligaciones aplicables a los proveedores de servicios de intermediación en línea establecidas en el Reglamento P2B, que afecte al usuario empresarial de la plataforma Bolt que presenta la queja; o

2.1.2. problemas tecnológicos relacionados directamente con la prestación de servicios de intermediación en línea, que afecten al usuario empresarial de la plataforma Bolt que presenta la queja; o

2.1.3. las medidas adoptadas por Bolt o el comportamiento de Bolt que estén directamente relacionados con la prestación de los servicios de intermediación en línea y que afecten al usuario empresarial de la plataforma Bolt que presenta la queja; o

2.1.4. las decisiones adoptadas por Bolt respecto a los usuarios de la plataforma Bolt (incluidos los usuarios empresariales) basadas en (i) información detectada o identificada por Bolt, o (ii) avisos de los propios usuarios de la plataforma Bolt, o (iii) avisos de personas o entidades que no utilizan la plataforma Bolt, relativos a contenido ilegal detectado en la plataforma Bolt, cuando dichas decisiones se refieran a:

2.1.4.1. la decisión de eliminar, desactivar el acceso o restringir la visibilidad de la información disponible en la plataforma Bolt, o de no hacerlo;

2.1.4.2. la decisión de suspender o finalizar, total o parcialmente, la prestación del servicio disponible a través de la plataforma Bolt a los usuarios de la plataforma Bolt, o de no hacerlo;

2.1.4.3. la decisión de suspender la cuenta de un usuario de la plataforma Bolt o de rescindir el contrato con un usuario de la plataforma Bolt, o de no hacerlo;

2.1.4.4. la decisión de suspender, finalizar o restringir de cualquier otra forma la posibilidad de monetizar la información proporcionada por los usuarios de la plataforma Bolt, o de no hacerlo.

2.2. Bolt no está obligada a tramitar la queja conforme al presente Reglamento si la queja presentada:

2.2.1. wa manifiestamente infundada, incluidos los casos en que el reclamante no actúe de buena fe o cuando la queja sea claramente ficticia, frívola o malintencionada;

2.2.2. representa una nueva queja del mismo reclamante y sobre el mismo asunto que ya haya sido examinada y resuelta por Bolt de conformidad con el presente Reglamento;

2.2.3. se presenta transcurridos más de seis meses desde la fecha en que el reclamante tuvo conocimiento, o razonablemente debería haber tenido conocimiento, de las circunstancias que dieron origen a la queja.

3. Tramitación de la queja por parte de Bolt

3.1. Bolt acusará recibo de la queja en un plazo de 10 días hábiles a partir de la fecha de su recepción.

3.2. Bolt procurará completar la tramitación de la queja y adoptar una decisión en un plazo de 30 días a partir de la recepción de una queja completa ("plazo de tramitación"), salvo que sea

necesario ampliar dicho plazo debido a la complejidad de las circunstancias del asunto. El reclamante será notificado de cualquier ampliación del plazo de tramitación y de los motivos de dicha ampliación.

3.3. El cómputo del plazo de tramitación quedará suspendido durante el período en que:

3.3.1. Bolt haya solicitado al reclamante información o documentos adicionales que sean necesarios para evaluar la queja;

3.3.2. Bolt y el reclamante hayan iniciado negociaciones con el fin de resolver la queja mediante un acuerdo.

3.4. Si Bolt rechaza total o parcialmente la queja, deberá proporcionar por escrito y con un nivel de detalle razonable los motivos de su decisión, así como notificar al reclamante sobre su derecho a remitir el asunto a un procedimiento de mediación o de resolución extrajudicial de conflictos, de conformidad con la sección 4.

4. Mediación y resolución extrajudicial de conflictos

4.1. Un reclamante que no esté satisfecho con la decisión adoptada conforme al presente Reglamento o con el progreso de Bolt en la tramitación y resolución de la queja presentada en virtud del mismo, podrá remitir el asunto a:

4.1.1. uno de los abogados jurados que figure en la lista de mediadores del Colegio de Abogados de Estonia; o

4.1.2. cualquier entidad acreditada de resolución extrajudicial de conflictos.

5. Disposiciones finales

5.1. El presente Reglamento, incluidos los intentos de Bolt de resolver la queja o de alcanzar un acuerdo mediante mediación o resolución extrajudicial de conflictos, no afectará a los derechos del reclamante ni de Bolt de iniciar procedimientos judiciales en cualquier momento, antes, durante o después del proceso de tramitación de la queja o de mediación.