

Regras do sistema interno de tratamento de reclamações

1. Âmbito de aplicação

1.1. Estas Regras do sistema interno de tratamento de reclamações ("**Regras**") fornecem uma estrutura para o tratamento das reclamações ("**reclamações**") nos termos do [Regulamento \(EU\) 2022/2065](#) ("**Regulamento DSA**") e do [Regulamento \(EU\) 2019/1150](#) ("**Regulamento P2B**"). A Bolt, no sentido destas Regras, é a Bolt Operations OÜ, código de registro 14532901, sede registrada em Vana-Lõuna tn 15, Tallinn 10134, República da Estônia, ou suas afiliadas ("**Bolt**") no estado membro da União Europeia ou no Espaço Económico Europeu. 2. **Base para reclamações**

2.1. A Bolt analisa uma reclamação enviada de acordo com estas Regras se a reclamação estiver relacionada aos seguintes problemas:

2.1.1. suposta não conformidade da Bolt com quaisquer obrigações para provedores de serviços de intermediação on-line estabelecidos no Regulamento P2B que afeta o usuário comercial da plataforma Bolt que apresenta a reclamação; ou

2.1.2. questões tecnológicas relacionadas diretamente à prestação de serviços de intermediação on-line e que afetam o usuário comercial da plataforma Bolt que apresenta a reclamação; ou

2.1.3. medidas tomadas pela Bolt ou comportamento da Bolt que se relacionam diretamente com a prestação dos serviços de intermediação on-line e que afetam o usuário comercial da plataforma Bolt que apresenta a reclamação; ou

2.1.4. Decisões da Bolt em relação aos usuários da plataforma Bolt (incluindo usuários corporativos) com base em (i) informações detectadas ou identificadas pela Bolt, ou (ii) avisos de usuários da plataforma Bolt, ou (iii) avisos de indivíduos e entidades, que não usam a plataforma Bolt, em relação a conteúdo ilegal localizado na plataforma Bolt, se essas decisões estiverem relacionadas a:

2.1.4.1. se deve ou não remover ou desativar o acesso ou restringir a visibilidade das informações disponíveis na plataforma Bolt;

2.1.4.2. suspender ou encerrar ou não a prestação do serviço disponível por meio da plataforma Bolt, no todo ou em parte, aos usuários da plataforma Bolt;

2.1.4.3. se deve ou não suspender a conta dos usuários da plataforma Bolt ou rescindir o contrato com um usuário da plataforma Bolt;

2.1.4.4. suspender ou não, encerrar ou restringir de outra forma a capacidade de monetizar as informações fornecidas pelos usuários da plataforma Bolt.

2.2. A Bolt não é obrigada a processar a reclamação de acordo com estas Regras se a reclamação apresentada:

2.2.1. for claramente infundada, incluindo casos em que o reclamante não age de boa-fé ou em que a reclamação é claramente fictícia, frívola ou vexatória;

2.2.2. representa uma nova reclamação referente ao mesmo reclamante e ao mesmo assunto que já foi considerado e decidido pela Bolt de acordo com estas Regras;

2.2.3. for apresentada depois de 6 meses a partir da data em que o reclamante tomou ou deveria ter tomado conhecimento das circunstâncias que deram origem à reclamação. 3.

Processamento da reclamação pela Bolt

3.1. A Bolt deverá acusar o recebimento da reclamação em até 10 dias úteis após a data de recebimento.

3.2. A Bolt compromete-se a concluir o processamento da reclamação e tomar uma decisão em até 20 dias após o recebimento de uma reclamação completa ("período de

processamento"), a menos que tal seja manifestamente impossível atenta a complexidade do assunto, circunstância em que o prazo poderá ser prorrogado por igual período, mediante notificação do reclamante.

3.3. O prazo do período de processamento é suspenso durante o período em que: 3.3.1.A Bolt solicitou ao reclamante informações e documentos adicionais que são necessários para avaliar a reclamação;

3.3.2.A Bolt e o reclamante iniciaram negociações com o objetivo de resolver a reclamação por meio de um acordo.

3.4. Se a Bolt rejeitar, total ou parcialmente, a reclamação, ela deverá fornecer, por escrito e com detalhes razoáveis, os motivos de sua decisão e notificar o reclamante sobre o direito de encaminhar a questão para mediação/resolução extrajudicial de conflitos, de acordo com a seção 4.

4. Mediação e solução extrajudicial de conflitos

4.1. O reclamante que estiver insatisfeito com a decisão tomada de acordo com estas Regras ou com o progresso da Bolt no processamento e na resolução da reclamação apresentada de acordo com estas Regras poderá encaminhar a questão para:

4.1.1.um dos advogados juramentados que tenha sido inscrito na [lista de mediadores](#) pela Ordem dos Advogados da Estônia; ou

4.1.2.qualquer órgão extrajudicial certificado de solução de conflitos.

5. Disposições finais

5.1. Estas Regras, incluindo qualquer tentativa de resolver a reclamação pela Bolt ou de chegar a um acordo por meio de mediação/resolução extrajudicial de disputas, não afetarão os direitos do reclamante nem da Bolt de iniciar processos judiciais a qualquer momento antes, durante ou depois do processo de tratamento de reclamações ou mediação.