

Reglas Internas del Sistema de Gestión de Quejas

1. Ámbito de aplicación

1.1. Estas Reglas Internas del Sistema de Gestión de Quejas ("las **Reglas**") proporcionan un marco para la gestión de quejas ("las **quejas**") bajo el [Reglamento \(UE\) 2022/2065](#) ("**Reglamento RSD**") y [Reglamento \(UE\) 2019/1150](#) ("**Reglamento P2B**"). En el sentido de estas reglas, Bolt es Bolt Operations OÜ, reg. 14532901, domicilio social c/ Vana.Lõuna tn 15, Tallin 10134, República de Estonia, o sus afiliados ("**Bolt**") de estados miembro de la Unión Europea o del Espacio Económico Europeo.

2. Fundamento de las quejas

2.1. Bolt revisa toda queja presentada de conformidad con estas Reglas si la queja se relaciona con los siguientes problemas:

2.1.1. presunto incumplimiento por parte de Bolt de cualquier obligación para con los proveedores de servicios de intermediación en línea establecidos en el Reglamento P2B que afecte al usuario comercial de la plataforma Bolt que presente la queja; o

2.1.2. asuntos tecnológicos relacionados directamente con la prestación de servicios de intermediación en línea y que afectan al usuario comercial de la plataforma Bolt que presenta la queja; o

2.1.3. medidas tomadas por, o comportamiento de, Bolt relacionado directamente con la prestación de servicios de intermediación en línea y que afectan al usuario comercial de la plataforma Bolt que presenta la queja; o

2.1.4. decisiones de Bolt dirigidas a usuarios de la plataforma Bolt (incluyendo usuarios comerciales) basadas en (i) información detectada o identificada por Bolt, o (ii) avisos de usuarios de la plataforma Bolt, o (iii) avisos de individuos y entidades que no usan la plataforma Bolt, con respecto a contenido ilegal detectado en la plataforma Bolt si estas decisiones se refieren a:

2.1.4.1. si eliminar, deshabilitar el acceso o restringir la visibilidad de la información disponible en la plataforma Bolt o no;

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

2.1.4.3. si suspender o no la cuenta del usuario de la plataforma Bolt o rescindir el contrato con un usuario de la plataforma Bolt;

2.1.4.4. si suspender, terminar o de otra manera restringir o no la capacidad de monetizar la información provista por los usuarios de la plataforma Bolt.

2.2. Bolt no está obligado a procesar la queja de conformidad con estas Reglas si la queja presentada:

2.2.1. es claramente infundada, incluyendo los casos en los que el reclamante no actúa de buena fe o en los que la queja es claramente ficticia, frívola o vejatoria.;

2.2.2. representa una nueva queja relacionada con el mismo reclamante y el mismo tema que ya ha sido considerado y resuelto por Bolt de conformidad con estas Reglas;

2.2.3. se presenta después de 6 meses de la fecha en que el reclamante tuvo conocimiento por primera vez o debería razonablemente haber tenido conocimiento de las circunstancias que dieron lugar a la queja.

3. Procesamiento de la queja por Bolt

3.1. Bolt acusará recibo de la queja dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha de recepción.

3.2. El objetivo de Bolt es completar el procesamiento de la queja y tomar una decisión dentro de un plazo de 30 días desde la recepción de una queja completa ("**periodo de procesamiento**"), salvo que sea necesario extender el periodo de procesamiento debido a la

complejidad de las circunstancias del caso. El reclamante será notificado de cualquier extensión del periodo de procesamiento y de los motivos de tal extensión.

3.3. El plazo del periodo de procesamiento se suspende durante el periodo si:

3.3.1. Bolt solicita información y documentos adicionales del reclamante necesarios para evaluar la queja;

3.3.2. Bolt y el demandante han iniciado negociaciones con miras a llegar a un acuerdo para resolver la queja.

3.4. Si Bolt rechaza la queja total o parcialmente, proporcionará por escrito y en profundidad razonable los motivos de su decisión, y notificará al reclamante del derecho a remitir el asunto a mediación / solución extrajudicial de litigios de conformidad con la sección 4.

4. Mediación y solución extrajudicial de litigios

4.1. El reclamante insatisfecho con la decisión tomada de conformidad con estas Reglas, on con el progreso de Bolt en el procesamiento y resolución de la queja presentada de conformidad con estas Reglas, puede remitir el asunto a:

4.1.1. uno de los abogados juramentados inscrito en la lista [de mediadores](#) por el Colegio de Abogados de Estonia; o

4.1.2. cualquier organismo certificado de solución extrajudicial de litigios.

5. Disposiciones finales

5.1. Estas Reglas, incluyendo cualquier intento por parte de Bolt de resolver la queja o llegar a un acuerdo a través de mediación/solución extrajudicial de litigios, no afectarán los derechos del reclamante ni de Bolt a iniciar procedimientos judiciales en ningún momento antes, durante o después del proceso de gestión de quejas o mediación.