

Reguli privind sistemul de gestionare a reclamațiilor interne

1. Domeniu de aplicare

1.1. Prezentele Reguli privind sistemul de gestionare a reclamațiilor interne („**Reguli**”) oferă un cadru pentru tratarea reclamațiilor („**reclamații**”) în conformitate cu [Regulamentul UE 2022/2065](#) („**Regulamentul DSA**”) și [Regulamentul \(UE\) 2019/1150](#) („**Regulamentul P2B**”). Bolt în sensul prezentelor Reguli este Bolt Operations OÜ, cod de înregistrare 14532901, sediul social Vana-Lõuna tn 15, Tallinn 10134, Republica Estonia, sau filialele sale („**Bolt**”) în statul membru al Uniunii Europene sau în Spațiul Economic European.

2. Baza pentru reclamații

2.1. Bolt examinează o reclamație depusă în temeiul prezentelor norme dacă aceasta se referă la următoarele aspecte:

- 2.1.1. pretinsa nerespectare de către Bolt a oricăror obligații pentru furnizorii de servicii de intermediere online prevăzute în Regulamentul P2B care afectează utilizatorul comercial al platformei Bolt care depune reclamația; sau
- 2.1.2. probleme tehnice care au legătură directă cu furnizarea de servicii de intermediere online și care afectează utilizatorul comercial al platformei Bolt care depune reclamația; sau
- 2.1.3. măsurile luate de Bolt sau comportamentul Bolt care se referă direct la furnizarea de servicii de intermediere online și care afectează utilizatorul comercial al platformei Bolt care depune plângerea; sau
- 2.1.4. deciziile Bolt referitoare la utilizatorii platformei Bolt (inclusiv la utilizatorii de afaceri) pe baza (i) informațiilor detectate sau identificate de Bolt sau (ii) a notificărilor utilizatorilor platformei Bolt sau (iii) a notificărilor persoanelor și entităților care nu utilizează platforma Bolt cu privire la conținutul ilegal reperat pe platforma Bolt, în cazul în care aceste decizii se referă la:
 - 2.1.4.1. eliminarea sau dezactivarea accesului la informațiile disponibile pe platforma Bolt sau restricționarea vizibilității acestora;
 - 2.1.4.2. suspendarea sau încetarea furnizării serviciului disponibil prin intermediul platformei Bolt, în totalitate sau parțial, pentru utilizatorii platformei Bolt;
 - 2.1.4.3. posibila suspendarea a contului utilizatorilor platformei Bolt sau rezilierea contractului cu un utilizator al platformei Bolt;
 - 2.1.4.4. suspendarea sau nu, încetarea sau restricționarea în orice alt mod a capacității de monetizare a informațiilor furnizate de utilizatorii platformei Bolt.

2.2. Bolt nu este obligat să proceseze reclamația în conformitate cu prezentele reguli dacă reclamația depusă:

- 2.2.1. este în mod clar nefondată, inclusiv în cazurile în care reclamantul nu acționează cu bună credință sau în care reclamația este în mod clar fictivă, frivolă sau vexatorie;
- 2.2.2. reprezintă o nouă reclamație referitoare la același reclamant și la același subiect, care a fost deja examinată și soluționată de Bolt în conformitate cu prezentele Reguli;
- 2.2.3. este depusă mai târziu de 6 luni de la data la care reclamantul a luat cunoștință pentru prima dată sau ar fi trebuit să ia cunoștință în mod rezonabil de circumstanțele care au dat naștere reclamației.

3. Prelucrarea reclamației de către Bolt

3.1. Bolt confirmă primirea reclamației în termen de 10 zile lucrătoare de la data înregistrării acesteia.

3.2. Bolt își propune să finalizeze procesarea reclamației și să ia o decizie în termen de 30 de zile de la primirea unei reclamații complete („**perioada de procesare**”), cu excepția cazului în care este necesară prelungirea perioadei de procesare din cauza complexității circumstanțelor problemei. Reclamantul este notificat cu privire la orice prelungire a perioadei de procesare și la motivele acestei prelungiri.

3.3. Termenul perioadei de prelucrare se suspendă în perioada în care:

3.3.1. Bolt a solicitat informații și documente suplimentare de la reclamant care sunt necesare pentru a evalua reclamația;

3.3.2. Bolt și reclamantul au început negocierile în vederea soluționării reclamației printr-un acord.

3.4. În cazul în care Bolt respinge, în totalitate sau parțial, reclamația, acesta prezintă în scris și în mod rezonabil și detaliat motivele deciziei sale și informează reclamantul cu privire la dreptul de a sesiza medierea/rezolvarea extrajudiciară a litigiilor în conformitate cu secțiunea 4.

4. Medierea și soluționarea extrajudiciară a litigiilor

4.1. Un reclamant care nu este mulțumit de decizia luată în temeiul prezentelor Reguli sau de progresele înregistrate de Bolt în procesarea și soluționarea plângerii depuse în temeiul prezentelor Reguli poate sesiza:

4.1.1. unul dintre avocații jurați care a fost înscris pe [lista de mediatori](#) de către Asociația Baroului Estonian; sau

4.1.2. orice organism certificat de soluționare extrajudiciară a litigiilor.

5. Prevederi finale

5.1. Prezentele reguli, inclusiv orice încercare de soluționare a reclamațiilor de către Bolt sau de a ajunge la un acord prin mediere/rezolvare extrajudiciară a litigiilor, nu afectează drepturile reclamantului sau ale Bolt de a iniția proceduri judiciare în orice moment înainte, în timpul sau după procesul de tratare a reclamației sau de mediere.