

Regolamento del Sistema Interno di Gestione dei Reclami

1. Ambito di applicazione

1.1. Il presente Regolamento del Sistema Interno di Gestione dei Reclami ("Regolamento") fornisce un quadro per la gestione dei reclami ("reclami") ai sensi del [Regolamento \(UE\) 2022/2065](#) ("Regolamento DSA") e del [Regolamento \(UE\) 2019/1150](#) ("Regolamento P2B"). Ai sensi del presente Regolamento, Bolt è Bolt Operations OÜ, salvo diversa indicazione nei termini e condizioni applicabili al reclamante o a qualsiasi altra controllata o affiliata di Bolt Operations OÜ o a una società appartenente allo stesso gruppo Bolt, codice di registrazione 14532901, sede legale in Vana-Lõuna tn 15, Tallinn 10134, Repubblica di Estonia, ("Bolt").

2. Base giuridica dei reclami

2.1. Bolt esamina un reclamo presentato ai sensi del presente Regolamento se il reclamo riguarda le seguenti questioni:

2.1.1. presunta inosservanza da parte di Bolt di qualsiasi obbligo per i fornitori di servizi di intermediazione online previsto dal Regolamento P2B che incide sull'utente commerciale della piattaforma Bolt che presenta il reclamo; oppure

2.1.2. problemi tecnologici che riguardano direttamente la fornitura di servizi di intermediazione online e che incidono sull'utente commerciale della piattaforma Bolt che presenta il reclamo; oppure

2.1.3. misure adottate da Bolt o comportamenti di Bolt che si riferiscono direttamente alla fornitura di servizi di intermediazione online e che incidono sull'utente commerciale della piattaforma Bolt che presenta il reclamo; o

2.1.4. Le decisioni di Bolt nei confronti degli utenti della piattaforma Bolt (inclusi gli utenti commerciali) basate su (i) informazioni rilevate o identificate da Bolt, o (ii) notifiche degli utenti della piattaforma Bolt, o (iii) notifiche di persone ed entità che non utilizzano la piattaforma Bolt, in merito a contenuti illegali individuati sulla piattaforma Bolt, se tali decisioni riguardano:

2.1.4.1. la rimozione o la disabilitazione dell'accesso o la limitazione della visibilità delle informazioni disponibili sulla piattaforma Bolt;

2.1.4.2. la sospensione o la cessazione della fornitura del servizio disponibile tramite la piattaforma Bolt, in tutto o in parte, agli utenti della piattaforma Bolt;

2.1.4.3. la sospensione o la cessazione dell'account degli utenti della piattaforma Bolt o la risoluzione del contratto con un utente della piattaforma Bolt;

2.1.4.4. la sospensione, la cessazione o la limitazione della possibilità di monetizzare le informazioni fornite dagli utenti della piattaforma Bolt.

2.2. Bolt non è tenuta a trattare il reclamo ai sensi del presente Regolamento se il reclamo presentato:

2.2.1. è chiaramente infondato, compresi i casi in cui il reclamante non agisce in buona fede o

in cui il reclamo è chiaramente fittizio, frivolo o vessatorio;

2.2.2. rappresenta un nuovo reclamo riguardante lo stesso reclamante e lo stesso oggetto che è già stato esaminato e deciso da Bolt in conformità al presente Regolamento;

2.2.3. è presentato dopo 6 mesi dalla data in cui il reclamante è venuto a conoscenza per la prima volta o avrebbe dovuto ragionevolmente venire a conoscenza delle circostanze che hanno dato origine al reclamo.

3. Trattamento del reclamo da parte di Bolt

3.1. Bolt confermerà la ricezione del reclamo entro 10 giorni lavorativi dalla data di ricezione.

3.2. Bolt si impegna a completare il trattamento del reclamo e a prendere una decisione entro 30 giorni dal ricevimento di un reclamo completo ("periodo di trattamento"), a meno che non sia necessario prorogare il periodo di trattamento a causa della complessità delle circostanze della questione. Il reclamante verrà informato di qualsiasi proroga del periodo di elaborazione e dei motivi di tale proroga.

3.3. Il termine del periodo di elaborazione è sospeso durante il periodo in cui:

3.3.1. Bolt ha richiesto al reclamante ulteriori informazioni e documenti necessari per valutare il reclamo;

3.3.2. Bolt e il reclamante hanno avviato trattative al fine di risolvere il reclamo tramite un accordo.

3.4. Se Bolt respinge, in tutto o in parte, il reclamo, dovrà fornire per iscritto e in modo ragionevolmente dettagliato le motivazioni della sua decisione e informare il reclamante del diritto di sottoporre la questione a mediazione/risoluzione extragiudiziale delle controversie in conformità con la sezione 4.

4. Mediazione e risoluzione extragiudiziale delle controversie

4.1. Un ricorrente insoddisfatto della decisione presa ai sensi del presente Regolamento o dei progressi di Bolt nell'elaborazione e risoluzione del reclamo presentato ai sensi del presente Regolamento può deferire la questione a:

4.1.1. uno degli avvocati giurati iscritti all'elenco dei [mediatori dall'Ordine degli Avvocati](#) Estone; oppure

4.1.2. qualsiasi organismo certificato per la risoluzione extragiudiziale delle controversie.

5. Disposizioni finali

5.1. Il presente Regolamento, incluso qualsiasi tentativo di risolvere il reclamo da parte di Bolt o di raggiungere un accordo tramite mediazione/risoluzione extragiudiziale delle controversie, non pregiudica il diritto del ricorrente o di Bolt di avviare un procedimento giudiziario in qualsiasi momento prima, durante o dopo il processo di gestione del reclamo o di mediazione.