

Amazonplatform voor het Bedrijfsbemiddelingsprogramma

Programmaregels

(uitgave van 12 juli 2020)

Deze regels zijn van toepassing op de aanvraagformulieren die CEDR op of na 12 juli 2020 ontvangt en moeten worden gelezen in combinatie met alle richtlijnen die te vinden zijn op www.cedr.com/mediation/amazon. www.cedr.com/mediation/amazon.

1 Algemeen

- 1.1 Het Amazonplatform voor het Bedrijfsbemiddelingsprogramma ("het Programma") wordt beheerd door het Centrum voor Effectieve Geschillenbeslechting ("CEDR"). Het Programma biedt een informele en onafhankelijke manier om geschillen tussen Amazon Services Europe SARL of een aan Amazon Services Europe SARL ("Amazon") gelieerd bedrijf en bepaalde zakelijke gebruikers ("de Gebruikers") te bemiddelen aan de hand van een vrijwillige, niet-bindende beoordelingsprocedure ("de Bemiddeling").
- 1.2 De Bemiddeling zal worden uitgevoerd door een onafhankelijke bemiddelaar ("de Bemiddelaar") die door CEDR is aangesteld uit haar Amazon Seller Mediation Panel [Comité voor Verkopersbemiddeling] ("het Comité") dat het voor deze doeleinden behoudt.
- 1.3 De in het kader van deze Regels aangestelde Bemiddelaar neemt een beslissing over het geschil aan de hand van de informatie die hij/zij van de Gebruiker en Amazon heeft ontvangen. Deze beslissing heeft betrekking op het doen van een of meer aanbevelingen aan Amazon om actie te ondernemen of het doen van geen enkele aanbeveling.
- 1.4 Elke aanbeveling van de Bemiddelaar is vrijblijvend.
- 1.5 CEDR brengt de partijen de bemiddelingskosten voor een bedrag van GBP 490 plus btw (indien van toepassing) in het Verenigd Koninkrijk in rekening indien het vestigingsadres van de Gebruiker zich in het Verenigd Koninkrijk bevindt, of EUR 538 als het vestigingsadres van

de Gebruiker zich in een lidstaat van de Europese Unie bevindt. Deze bemiddelingskosten worden gelijk verdeeld tussen Amazon en de Gebruiker. In het geval dat de Bemiddelaar een aanbeveling doet, wordt het deel van de door de Gebruiker te betalen bemiddelingskosten door CEDR aan de Gebruiker terugbetaald binnen 30 kalenderdagen na de datum van de beslissing van de Bemiddelaar.

- 1.6 Aanvragen voor het Programma die zowel door de Gebruikers als door hun aangewezen vertegenwoordigers zijn gedaan, worden aangenomen. Indien een Gebruiker een vertegenwoordiger wil voordragen om namens hem of haar op te treden, moet de Gebruiker bij zijn of haar aanvraag voor het Programma de overeenkomstige machtiging ondertekenen om te bevestigen dat hij/zij ermee instemt dat de vertegenwoordiger namens hem of haar optreedt.
- 1.7 Elke beslissing van de in het kader van deze Regels aangewezen Bemiddelaar is alleen van toepassing op het specifieke geschil waarnaar wordt verwezen. Een beslissing van de Bemiddelaar kan in geen geval een precedent scheppen.

2 Toepassingsgebied van het Programma

- 2.1 Het Programma kan worden gebruikt om een onopgelost geschil tussen de Gebruiker en Amazon te beslechten, mits aan alle onderstaande voorwaarden wordt voldaan:
 - 2.1.1 De Gebruiker moet de klachtenprocedure van Amazon volledig hebben gebruikt; en
 - 2.1.2 Amazon moet de Gebruiker een toegangscode ("de Code") hebben verstrekt die bevestigt dat Amazon de aanvraag voor het Programma door de Gebruiker geaccepteerd heeft; en
 - 2.1.3 De Gebruiker moet uiterlijk 30 kalenderdagen na ontvangst van de Code een aanvraagformulier naar CEDR hebben gestuurd dat voldoet aan de vereisten overeenkomstig Regel 3.2 hieronder.
- 2.2 Het Programma kan niet worden gebruikt om een geschil te beslechten dat onder een of meer van de volgende categorieën valt:
 - 2.2.1 Indien aan een of meer van de in Regel 2.1 genoemde voorwaarden niet is voldaan op het moment dat de Gebruiker zich aanmeldt voor het Programma;

- 2.2.2 Indien de gegevens van het geschil die in het aanvraagformulier van de Gebruiker zijn vermeld, wezenlijk verschillen van de gegevens die zijn verstrekt om te voldoen aan de in de Regels 2.1.1 en 2.1.2 genoemde voorwaarden;
 - 2.2.3 Wanneer het geschil aan een rechtbank is voorgelegd en die rechtbank een uitspraak heeft gedaan voordat de Bemiddelaar een beslissing neemt;
 - 2.2.4 Wanneer de Gebruiker en/of Amazon aan CEDR meldt dat hij/zij hun toestemming intrekken om deel te nemen aan de Bemiddeling.
- 2.3 Indien het geschil onder een of meer van de in Regel 2.2 genoemde categorieën valt, wordt het geschil uit het Programma teruggetrokken. Zowel de Gebruiker als Amazon worden dan binnen 30 kalenderdagen na de datum waarop het geschil uit het Programma is teruggetrokken, door CEDR hun deel van de bemiddelingskosten terugbetaald.
- 2.4 Een geschil via het Programma ontslaat de Gebruiker niet van zijn plicht om de verschuldigde en niet-betwiste bedragen aan Amazon te betalen.

3 Aanvraag om het Programma te gebruiken

- 3.1 Om zich te registreren voor het gebruik van het Programma, dient de gebruiker een aanvraagformulier te sturen naar CEDR, dat beschikbaar is op de website van het Programma: www.cedr.com/mediation/amazon. Indien de Gebruiker speciale hulp nodig heeft bij zijn aanvraag, kan hij/zij contact opnemen met CEDR en worden redelijke aanpassingen gedaan in overeenstemming met het redelijke aanpassingsbeleid van CEDR, dat te vinden is op de website van CEDR op www.cedr.com.
- 3.2 Bij het indienen van een aanvraagformulier moet de gebruiker de in Regel 1.5 vermelde vergoeding betalen. Op het aanvraagformulier moet de Gebruiker het volgende vermelden:
- 3.2.1 De door Amazon aan de Gebruiker verstrekte Code;
 - 3.2.2 De datum waarop de Code door Amazon aan de Gebruiker werd verstrekt;
 - 3.2.3 Details over de onderwerpen die worden behandeld; en
 - 3.2.4 De aanbeveling(en) die de Gebruiker aan de Bemiddelaar vraagt.

- 3.3 De Gebruiker dient bij zijn aanvraag alle bewijsstukken te voegen waarop hij/zij zich wenst te baseren.
- 3.4 De Gebruiker wordt aangemoedigd om de claim en de gezochte aanbeveling(en) zo gedetailleerd mogelijk te verduidelijken.

4 De beoordelingsprocedure

4.1 De Aanvraag

- 4.1.1 Wanneer CEDR een aanvraagformulier ontvangt dat voldoet aan de vereisten van Regel 3.2, stuurt CEDR de Gebruiker een ontvangstbevestiging met een dossiernummer. Zowel de Gebruiker als vervolgens Amazon moeten dit dossiernummer vermelden in alle correspondentie met CEDR met betrekking tot de zaak.
- 4.1.2 Na ontvangst van de bevestiging van CEDR en het referentienummer van het dossier heeft de Gebruiker drie kalenderdagen tijd om wijzigingen of aanvullingen in de aanvraag aan te brengen, waaronder het verstrekken van aanvullend bewijsmateriaal.
- 4.1.3 Na het verstrijken van de in Regel 4.1.2 genoemde termijn maakt het CEDR binnen 14 kalenderdagen een eerste beslissing of het geschil al dan niet binnen het toepassingsgebied van het Programma valt. Deze beoordeling wordt gemaakt op basis van de Regels 2.1 en 2.2 hierboven.
- 4.1.4 Indien CEDR de aanvraag als geldig beschouwt, wordt Amazon hiervan op de hoogte gebracht, waarbij een elektronisch exemplaar van het aanvraagformulier van de Gebruiker, het referentienummer van het dossier en de eventuele ondersteunende documenten ("de kennisgeving") wordt gestuurd.
- 4.1.5 Zodra de kennisgeving wordt geacht door Amazon te zijn ontvangen, heeft deze 14 kalenderdagen de tijd om:
 - 4.1.5.1 bezwaar op te werpen tegen de behandeling van het geschil door het CEDR indien deze van mening is dat het geschil volledig buiten het toepassingsgebied van het Programma valt; of
 - 4.1.5.2 schriftelijk te reageren op de claim van de Gebruiker aan CEDR (CEDR kan, naar eigen goeddunken, Amazon een verlenging van de termijn voor het geven een reactie toestaan).

4.2 Bezwaren tegen verkiesbaarheid

- 4.2.1 Binnen de in bovenstaande Regel 4.1.5 genoemde termijn kan Amazon bezwaar maken tegen de behandeling van het geschil door CEDR indien deze van mening is dat het geschil buiten het toepassingsgebied van het Programma valt.
- 4.2.2 Bij het maken van bezwaar moet Amazon contact opnemen met CEDR en een of meer redenen onder bovenstaande Regel 2.2. opgeven waarom het geschil buiten het toepassingsgebied van het Programma valt.
- 4.2.3 CEDR zal het bezwaar van Amazon onderzoeken en beslissen of het bezwaar al dan niet wordt aanvaard. Deze beslissing wordt aan de partijen meegedeeld binnen drie kalenderdagen na ontvangst van het bezwaar door CEDR.
- 4.2.4 Indien het bezwaar van Amazon niet door CEDR wordt aanvaard, blijft de zaak actief en worden er drie extra kalenderdagen voor Amazon toegevoegd aan de termijn onder Regel 4.1.5 om een reactie in te dienen of verdere bezwaren op te werpen. Deze termijnverlenging kan slechts één keer per geval worden toegepast, waarbij latere niet-succesvolle bezwaren van Amazon niet voor termijnverlengingen in aanmerking komen. De Bemiddelaar die vervolgens wordt aangesteld om het geschil vast te stellen, ontvangt alle bezwaarschriften.
- 4.2.5 Indien het bezwaar van Amazon wordt aanvaard, stelt CEDR de Gebruiker schriftelijk op de hoogte van dit bezwaar en de redenen die voor het bezwaar zijn opgegeven. De Gebruiker heeft dan een periode van 14 kalenderdagen om contact op te nemen met CEDR en te bewijzen waarom de zaak wel geldig is. Na ontvangst van de reactie van de Gebruiker beslist CEDR of de zaak al dan niet binnen drie kalenderdagen opnieuw in behandeling moet worden genomen.
- 4.2.6 Indien de Gebruiker binnen 14 kalenderdagen na ontvangst van de correspondentie van CEDR met betrekking tot de aanvaarding van het bezwaar, een reactie geeft, en CEDR besluit dat de zaak onder het toepassingsgebied van de Regeling valt, wordt de zaak opnieuw in behandeling genomen en krijgt Amazon 14 kalenderdagen tijd om nog een bezwaarschrift in te dienen of een reactie te geven.
- 4.2.7 Indien de Gebruiker binnen 14 kalenderdagen na de aanvaarding van het bewaar van Amazon geen contact opneemt met CEDR, of indien CEDR van mening is dat de zaak na ontvangst van de reactie van de Gebruiker niet binnen het toepassingsgebied van het Programma valt, wordt de zaak uit het Programma gehaald.

4.3 De reactie

- 4.3.1 Wanneer CEDR de reactie van Amazon ontvangt, zal een kopie ervan naar de Gebruiker worden gestuurd, enkel en alleen ter informatie.
- 4.3.2 Na ontvangst van de reactie, stelt CEDR de bemiddelaar formeel aan voor de zaak.
- 4.3.3 Indien Amazon niet binnen de gestelde termijn antwoord geeft aan CEDR, heeft de Bemiddelaar de discretionaire bevoegdheid om een beslissing te nemen, waarbij alleen de door de Gebruiker verstrekte informatie in aanmerking wordt genomen.

4.4 De Beslissing

- 4.4.1 De in het kader van deze Regels aangestelde Bemiddelaar neemt over het geschil aan de hand van de informatie die hij/zij van de Gebruiker en Amazon heeft ontvangen. CEDR streeft ernaar dat beslissingen binnen 40 kalenderdagen na ontvangst van het antwoord van Amazon worden genomen.
- 4.4.2 De beslissing van de Bemiddelaar wordt schriftelijk vastgelegd en met redenen omkleed. De Bemiddelaar stuurt een kopie van de beslissing naar CEDR wanneer deze volledig is.
- 4.4.3 Zodra CEDR een beslissing van de Bemiddelaar ontvangt, zal het een kopie sturen naar zowel de Gebruiker als Amazon tegelijkertijd.
- 4.4.4 In het geval dat de Bemiddelaar een aanbeveling doet, wordt het deel van de door de Gebruiker te betalen bemiddelingskosten door CEDR aan de Gebruiker terugbetaald binnen 30 kalenderdagen na de datum van de beslissing van de Bemiddelaar. In het geval dat de Bemiddelaar geen aanbeveling doet, wordt er geen vergoeding aan de Gebruiker betaald.
- 4.4.5 De implementatie van aanbevelingen van de Bemiddelaar bij de beslissing is uitsluitend ter beoordeling van Amazon.
- 4.4.6 De beslissing van de Bemiddelaar kan in geen geval worden herzien noch kan hiertegen in beroep worden gegaan. CEDR kan de beslissing van de bemiddelaar niet afdwingen. CEDR kan ook geen straffen of sancties opleggen aan Amazon voor het niet naleven van de beslissing van de Bemiddelaar.
- 4.4.7 Zodra de beslissing van de Bemiddelaar aan zowel de Gebruiker als aan Amazon is verzonden, en een vergoeding op grond van Regel 4.4.4 is uitgevoerd, wordt de

betrokkenheid van CEDR bij het geschil beëindigd en wordt de procedure van het Programma als voltooid beschouwd.

5 Bevoegdheden van de Bemiddelaar

- 5.1 De Bemiddelaar is te allen tijde eerlijk en onpartijdig en neemt een beslissing die in overeenstemming is met de relevante wetgeving, alle relevante gedragscodes en overeenkomsten tussen Amazon en de Gebruiker. De Bemiddelaar handelt snel en efficiënt.
- 5.2 De Bemiddelaar heeft de bevoegdheid om het volgende te doen:
 - 5.2.1 De in deze Regels vastgelegde termijnen wijzigen;
 - 5.2.2 Verdere bewijzen of documenten aanvragen bij de Gebruiker of Amazon en tijdslimieten vaststellen waarbinnen de Gebruiker en Amazon dergelijke bewijzen of documenten moeten leveren;
 - 5.2.3 De Bemiddeling verderzetten indien de Gebruiker of Amazon zich niet aan deze Regels of enige instructies of aanwijzingen in het kader van deze Regels houdt;
 - 5.2.4 Alle relevante bewijzen raadplegen die niet door de partijen zijn voorgelegd (maar de Bemiddelaar moet de gebruiker en Amazon op de hoogte brengen van dergelijke bewijzen, waarmee ze opmerkingen kunnen maken);
 - 5.2.5 Alle door de Bemiddelaar relevant geachte bewijzen ontvangen en in aanmerking nemen;
 - 5.2.6 De Bemiddeling beëindigen indien het geheel van het geschil naar het oordeel van de Bemiddelaar buiten het toepassingsgebied van het Programma valt (er is geen beroep mogelijk indien de Bemiddelaar besluit de Bemiddeling te beëindigen).

6 Kosten

- 6.1 CEDR brengt de partijen de bemiddelingskosten voor een bedrag van GBP 490 plus btw (indien van toepassing) in het Verenigd Koninkrijk in rekening indien het vestigingsadres van de Gebruiker zich in het Verenigd Koninkrijk bevindt, of EUR 538 als het vestigingsadres van de Gebruiker zich in een lidstaat van de Europese Unie bevindt. Deze bemiddelingskosten worden gelijk verdeeld tussen Amazon en de Gebruiker. In het geval dat de Bemiddelaar een

aanbeveling doet, wordt het deel van de door de Gebruiker te betalen bemiddelingskosten door CEDR aan de Gebruiker terugbetaald binnen 30 kalenderdagen na de datum van de beslissing van de Bemiddelaar.

- 6.2 Noch de Gebruiker, noch Amazon is verplicht om gebruik te maken van wettelijke vertegenwoordiging, hoewel beide partijen vrij zijn om dit te doen als ze dat willen.
- 6.3 De Gebruiker en Amazon moeten hun eigen kosten voor de voorbereiding van hun zaken betalen. Door gebruik te maken van het Programma stemt elke partij ermee in geen juridische stappen te ondernemen tegen de andere partij om dergelijke kosten terug te vorderen.

7 Vertrouwelijkheid

- 7.1 Geen enkele partij die bij de Bemiddeling betrokken zal de details van de Bemiddeling of de beslissing (met inbegrip van de redenen daarvoor) doorgeven aan een persoon of organisatie die niet rechtstreeks bij de Bemiddeling betrokken is, behalve aan bedrijven die zijn aangesloten bij de Gebruiker of Amazon, en hun vertegenwoordigers.
- 7.2 Door gebruik te maken van het Programma komen de partijen overeen dat het CEDR statistieken en andere informatie met betrekking tot zaken mag verzamelen, opslaan en publiceren.
- 7.3 De algemene verordening inzake gegevensbescherming (AVG) is van toepassing op het Programma, en alle gegevens, met inbegrip van alle persoonsgegevens, die aan het CEDR worden voorgelegd met betrekking tot zaken kunnen worden gedeeld met Amazon.

8 Andere regels

- 8.1 CEDR benoemt een plaatsvervangend Bemiddelaar uit het comité indien de oorspronkelijk benoemde Bemiddelaar om welke reden dan ook het geschil niet kan behandelen. CEDR stelt de partijen op de hoogte als een dergelijke afspraak wordt gemaakt.
- 8.2 Met uitzondering van het wijzigen van een beslissing naar aanleiding van een kleine fout of het verschaffen van opheldering over een specifiek punt met betrekking tot de beslissing van de

Bemiddelaar, zijn noch CEDR noch de bemiddelaar verplicht om met betrekking tot een beslissing een correspondentie aan te gaan.

- 8.3 Indien de Gebruiker of Amazon een klacht heeft over de kwaliteit van de dienstverlening in de loop van het beheer van een zaak, dient de klacht te worden ingediend via de gepubliceerde klachtenprocedure van CEDR, waarvan kopieën beschikbaar zijn op de website van CEDR. De klachtenprocedure kan niet worden gebruikt om de inhoud of het resultaat van de beslissing van de Bemiddelaar, de beslissingsprocedure van de Bemiddelaar of de inhoud van deze Regels aan te vechten.
- 8.4 Het Programma, met inbegrip van deze Regels, kan van tijd tot tijd worden bijgewerkt. Geschillen worden beslecht volgens de Regels die gelden op het moment dat de Gebruiker een aanvraag indient om gebruik te maken van het Programma.

