Programme de médiation entre la plateforme Amazon et les entreprises

Règles du Programme

(édition du 12 juillet 2020)

Les présentes règles s'appliquent aux formulaires de demande reçus par le CEDR depuis le 12 juillet 2020, et doivent être lues avec tous les documents d'orientation disponibles à l'adresse : www.cedr.com/mediation/amazon.

1 Généralités

1.1 Le programme de médiation entre la plateforme Amazon et les entreprises (« le Programme ») est géré par le Centre for Effective Dispute Resolution, ou Centre pour la résolution efficace des litiges (« CEDR »). Le Programme offre des services de médiation informels et indépendants dans le cadre des litiges entre Amazon Services Europe SARL ou une entreprise affiliée à Amazon Services Europe SARL (« Amazon »), et certains utilisateurs professionnels (« les Utilisateurs »), par le biais d'un processus de décision volontaire et non contractuel (« la Médiation »).

1.2 La Médiation sera réalisée par un médiateur indépendant (« le Médiateur ») nommé par le CEDR, parmi son panel de médiation Vendeur Amazon (« le Panel ») qu'il conserve à cette fin.

1.3 Le Médiateur nommé en vertu des présentes Règles prendra une décision relative au litige en examinant les informations transmises par l'Utilisateur et Amazon. Cette décision peut se présenter sous deux formes : faire une ou plusieurs recommandations pour qu'Amazon prenne des mesures, ou ne faire aucune recommandation.

Centre for Effective Dispute Resolution
70 Fleet Street
London EC4Y 1EU

T: +44 (0)20 7520 3800
W: www.cedr.com
E: amazonp2b@cedr.com

Registered in England no. 2422813 Registered Charity no. 1060369 © CEDR 2020

1.4 Toute recommandation formulée par le Médiateur est non contractuelle.

1.5 Les frais de dossier facturés aux parties par le CEDR s'élèveront à 490 GBP plus la TVA du Royaume-Uni (le cas échéant) si l'adresse de l'Utilisateur est enregistrée au Royaume-Uni, ou à 538 EUR si l'adresse de l'Utilisateur est enregistrée dans un État membre de l'Union européenne. Ces frais de dossier seront répartis équitablement entre Amazon et l'Utilisateur. Dans le cas où le Médiateur fait une recommandation, les frais de dossier de l'Utilisateur lui seront remboursés par le CEDR dans un délai de 30 jours calendaires à compter de la date de la décision du Médiateur.

1.6 Les demandes de participation au Programme seront acceptées si elles proviennent des Utilisateurs ou de leurs représentants désignés. Si un Utilisateur souhaite désigner un représentant pour agir en son nom, il doit fournir un pouvoir signé avec sa demande de participation au Programme, afin de confirmer qu'il accepte que le représentant agisse en son nom.

1.7 Toute décision prise par le Médiateur désigné en vertu des présentes Règles s'applique uniquement au litige spécifique qui lui est attribué. Une décision prise par le Médiateur ne peut en aucun cas constituer un précédent.

2 Champ d'action du Programme

2.1 Le Programme peut permettre de régler un litige non résolu entre l'Utilisateur et Amazon, à condition que toutes les conditions suivantes soient remplies :

2.1.1 L'Utilisateur doit avoir épuisé le processus de traitement des plaintes d'Amazon.

2.1.2 Amazon doit avoir fourni à l'Utilisateur un code d'accès (« le Code »), qui confirme qu'Amazon accepte que l'Utilisateur ait recours au Programme.

2.1.3 L'Utilisateur doit avoir envoyé un formulaire de demande au CEDR conforme aux exigences en vertu de la Règle 3.2 ci-dessous, au plus tard 30 jours calendaires après avoir reçu le Code.

2.2 Le Programme ne peut être utilisé pour résoudre un litige qui relève d'une ou de plusieurs des catégories suivantes :

2.2.1 Si une ou plusieurs des conditions définies à la Règle 2.1 ci-dessus ne sont pas remplies au moment où l'Utilisateur a recours au Programme.

2.2.2 Si les détails du litige exposés dans le formulaire de demande de l'Utilisateur diffèrent sensiblement de ceux fournis dans la réponse aux conditions définies aux Règles 2.1.1 et 2.1.2.

2.2.3 Si le litige a été soumis à un tribunal et qu'un jugement a été rendu par ce tribunal avant que le Médiateur prenne une décision.

2.2.4 Si l'Utilisateur et/ou Amazon indiquent au CEDR qu'ils retirent leur accord de participation à la Médiation.

2.3 Si le litige relève d'une ou de plusieurs des catégories identifiées à la Règle 2.2 ci-dessus, il sera retiré du Programme. Le CEDR remboursera alors l'Utilisateur et Amazon de leurs frais de dossiers dans un délai de 30 jours calendaires à compter de la date de retrait du litige du Programme.

2.4 Le fait d'avoir recours au Programme pour régler un litige ne supprime pas l'obligation de l'Utilisateur de payer à Amazon les montants dus qui n'entrent pas dans le cadre du litige.

3 Demande d'utilisation du Programme

3.1 Pour avoir recours au Programme, l'Utilisateur doit envoyer un formulaire de

demande au CEDR, disponible sur le site Internet du Programme à l'adresse : www.cedr.com/mediation/amazon. Si l'Utilisateur a besoin d'une assistance particulière lors de sa demande, il peut contacter le CEDR et des adaptations raisonnables seront effectuées conformément à la politique du CEDR en matière d'adaptations raisonnables, disponible sur le site Internet du CEDR à l'adresse : www.cedr.com.

3.2 Lors de l'envoi d'un formulaire de demande, l'Utilisateur doit régler les frais indiqués à la Règle 1.5. Sur le formulaire de demande, l'Utilisateur doit renseigner les éléments suivants :

3.2.1 Le Code fourni à l'Utilisateur par Amazon ;

3.2.2 La date à laquelle Amazon a fourni le Code à l'Utilisateur ;

3.2.3 Les motifs précis du litige ; et

3.2.4 La ou les recommandation(s) que l'Utilisateur demande au Médiateur de formuler.

3.3 L'Utilisateur doit joindre à son formulaire de demande tous les documents justificatifs sur lesquels il souhaite s'appuyer.

3.4 L'Utilisateur est invité à fournir le plus de détails possibles sur sa réclamation et la/les recommandation(s) qu'il souhaite obtenir.

4 Procédure d'adjudication

4.1 La demande

4.1.1 Lorsque le CEDR reçoit un formulaire de demande conforme aux exigences établies à la Règle 3.2, il envoie un accusé de réception à l'Utilisateur avec un numéro de référence de dossier. L'Utilisateur et, par la

suite Amazon, devront indiquer ce numéro de référence dans tous les échanges avec le CEDR relatifs au dossier.

4.1.2 Dès réception de la confirmation du CEDR et du numéro de référence du dossier, l'Utilisateur disposera d'un délai de trois jours calendaires pour apporter des modifications ou des ajouts à la demande, notamment pour fournir des preuves supplémentaires.

4.1.3 Une fois la période indiquée à la Règle 4.1.2 terminée, le CEDR réalisera une évaluation initiale dans un délai de 14 jours calendaires afin de définir si le litige relève du champ d'application du Programme. Cette évaluation sera réalisée en référence aux Règles 2.1 et 2.2 ci-dessus.

4.1.4 Si le CEDR estime que la demande est valide, il en informera Amazon en envoyant une copie électronique du formulaire de demande de l'Utilisateur, le numéro de référence du dossier et tous les documents justificatifs (« la notification »).

4.1.5 Une fois qu'il est considéré qu'Amazon a reçu la notification, Amazon disposera de 14 jours calendaires pour :

4.1.5.1 S'opposer à la gestion du litige par le CEDR s'il estime que le litige est entièrement en dehors du champ d'application du Programme ; ou

4.1.5.2 Envoyer au CEDR sa réponse écrite à la réclamation de l'Utilisateur (le CEDR peut, à sa seule discrétion, accorder à Amazon une prolongation du délai pour fournir une réponse).

4.2 Objections à l'admissibilité

4.2.1 Dans le délai prévu à la Règle 4.1.5 ci-dessus, Amazon peut s'opposer à ce que le CEDR traite le litige, s'il considère que celui-ci n'entre pas dans le champ d'application du Programme.

Registered in England no. 2422813 Registered Charity no. 1060369 © CEDR 2020

4.2.2 Pour formuler une objection, Amazon doit contacter le CEDR et indiquer un ou plusieurs motifs, en vertu de la Règle 2.2 ci-dessus, pour lequel (lesquels) le litige n'entre pas dans le champ d'application du Programme.

4.2.3 Le CEDR examinera l'objection d'Amazon et décidera de l'accepter ou non. Cette décision sera communiquée aux parties dans un délai de trois jours calendaires après la réception de l'objection par le CEDR.

4.2.4 Si le CEDR n'accepte pas l'objection d'Amazon, le dossier restera ouvert, et trois jours calendaires supplémentaires seront ajoutés au délai initialement accordé à Amazon pour formuler une réponse ou une autre objection, en vertu de la Règle 4.1.5. Cette prolongation de délai peut être appliquée une seule fois par dossier, et aucune prolongation ne sera accordée aux objections ultérieures infructueuses d'Amazon. Le Médiateur qui sera ensuite désigné pour résoudre le litige aura accès à l'ensemble des échanges relatifs à l'objection.

4.2.5 Si l'objection d'Amazon est maintenue, le CEDR en informera l'Utilisateur par écrit et lui fournira les motifs de l'objection. L'Utilisateur disposera alors de 14 jours calendaires pour contacter le CEDR et fournir des documents prouvant la validité du dossier. À réception de la réponse de l'Utilisateur, le CEDR décidera de réactiver ou non le dossier dans un délai de trois jours calendaires.

4.2.6 Dans le cas où l'Utilisateur répond au CEDR dans un délai de 14 jour calendaire après réception de la correspondance du CEDR concernant la validation de l'objection, et que le CEDR décide que le dossier entre dans le champ d'action du Programme, le dossier sera réactivé et Amazon disposera de 14 jours calendaires pour formuler une autre objection ou une réponse.

4.2.7 Si l'Utilisateur n'établit aucun contact avec le CEDR dans les 14 jours

Registered in England no. 2422813 Registered Charity no. 1060369 © CEDR 2020

suivant la validation de l'objection d'Amazon, ou que le CEDR considère que le dossier n'entre pas dans le champ d'action du Programme à la suite de la réception de la réponse de l'Utilisateur, le dossier sera retiré du Programme.

4.3 La réponse

4.3.1 Lorsque le CEDR reçoit la réponse d'Amazon, une copie est envoyée à l'Utilisateur à titre d'information uniquement.

4.3.2 À réception de la réponse, le CEDR désignera officiellement le Médiateur du dossier.

4.3.3 Si Amazon n'envoie pas de réponse au CEDR dans les délais impartis, le Médiateur pourra poursuivre le processus de prise de décision en se basant uniquement sur les informations fournies par l'Utilisateur.

4.4 La décision

4.4.1 Le Médiateur désigné en vertu des présentes Règles prendra une décision en examinant les informations et les preuves fournies par l'Utilisateur et par Amazon. Le CEDR vise à rendre les décisions dans un délai de 40 jours suivant la réception de la réponse d'Amazon.

4.4.2 La décision du Médiateur sera exposée par écrit et accompagnée des raisons qui l'ont motivée. Le Médiateur enverra une copie de la décision finale au CEDR.

4.4.3 Lorsque le CEDR recevra la décision du Médiateur, il enverra simultanément des copies à l'Utilisateur et à Amazon.

4.4.4 Dans le cas où le Médiateur fait une recommandation, les frais de dossier de l'Utilisateur lui seront remboursés par le CEDR dans un délai de 30 jour

Registered in England no. 2422813 Registered Charity no. 1060369 © CEDR 2020

calendaire à compter de la date de la décision du Médiateur. Dans le cas où le Médiateur ne fait pas de recommandation, l'Utilisateur ne recevra aucun remboursement.

4.4.5 La mise en œuvre de toute(s) recommandation(s) formulée(s) par le Médiateur dans sa décision relèvera de la seule discrétion d'Amazon.

4.4.6 La décision du Médiateur ne peut en aucun cas être modifiée ou faire l'objet d'un appel. Le CEDR n'est pas en mesure de faire respecter la décision du Médiateur. Le CEDR n'est pas non plus en mesure de soumettre Amazon à des sanctions en cas de non-application de la décision du Médiateur.

4.4.7 Une fois que la décision du Médiateur est envoyée à l'Utilisateur et à Amazon, et que les remboursements indiqués à la Règle 4.4.4 sont réalisés, le CEDR n'est plus impliqué dans le conflit, et le processus du Programme aura touché à sa fin.

5 Pouvoirs du Médiateur

5.1 Le Médiateur devra faire preuve de justice et d'impartialité tout au long du processus, et prendra une décision conforme à la loi applicable, à tout code de pratique pertinent et aux contrats entre Amazon et l'Utilisateur. Le Médiateur agira rapidement et de façon efficace.

5.2 Il est dans son pouvoir de réaliser les actions suivantes :

5.2.1 Modifier n'importe quel délai défini dans les présentes Règles ;

5.2.2 Demander des documents ou preuves supplémentaires à l'Utilisateur ou à Amazon, et définir les délais dont disposent ces derniers pour fournir lesdits documents ou preuves ;

Registered in England no. 2422813 Registered Charity no. 1060369 © CEDR 2020

5.2.3 Poursuivre le processus de Médiation si l'Utilisateur ou Amazon ne respecte pas les présentes Règles ou toute instruction ou directive données conformément aux présentes Règles.

5.2.4 Consulter toute preuve pertinente non présentée par les parties (mais le Médiateur doit toutefois informer l'Utilisateur et Amazon de l'existence de cette preuve, et les autoriser à fournir des commentaires) ;

5.2.5 Recevoir et prendre en compte toute preuve qu'il considère comme pertinente ;

5.2.6 Mettre fin à la Médiation s'il considère que le litige dans son ensemble n'entre pas dans le champ d'action du Programme (cette décision est sans appel).

6 Frais

6.1 Les frais de dossier facturés aux parties par le CEDR s'élèveront à 490 GBP plus la TVA du Royaume-Uni (le cas échéant) si l'adresse de l'Utilisateur est enregistrée au Royaume-Uni, ou à 538 EUR si l'adresse de l'Utilisateur est enregistrée dans un État membre de l'Union européenne. Ces frais de dossier seront répartis équitablement entre Amazon et l'Utilisateur. Dans le cas où le Médiateur fait une recommandation, les frais de dossier de l'Utilisateur lui seront remboursés par le CEDR dans un délai de 30 jours calendaires à compter de la date de la décision du Médiateur.

6.2 Ni l'Utilisateur ni Amazon n'est obligé de recourir à une représentation juridique, bien que chaque partie soit libre de le faire si elle le souhaite.

6.3 L'Utilisateur et Amazon doivent régler leurs propres frais de préparation de dossier. En ayant recours au Programme, chaque partie consent à n'engager aucune procédure judiciaire contre l'autre partie dans le but de recouvrer ces frais.

Registered in England no. 2422813 Registered Charity no. 1060369 © CEDR 2020

7 Confidentialité

7.1 Aucune partie impliquée dans le processus de Médiation ne divulguera des détails sur la Médiation ou la décision (y compris les raisons qui la motivent) à toute personne ou entreprise qui n'est pas directement impliquée dans le processus de Médiation, à l'exception des entreprises affiliées à l'Utilisateur ou à Amazon, et leurs représentants.

7.2 En ayant recours au Programme, les parties acceptent que le CEDR puisse collecter, conserver et publier des statistiques et d'autres informations relatives aux dossiers.

7.3 Le règlement général sur la protection des données (RGPD) s'applique au Programme, et toutes les données soumises au CEDR dans le cadre des dossiers peuvent être partagées avec Amazon, y compris toutes les données à caractère personnel.

8 Autres règles

8.1 Le CEDR désignera un Médiateur remplaçant parmi son Panel si le Médiateur initialement nommé n'est pas en mesure de régler le litige, pour quelque raison que ce soit. Si cette désignation a lieu, le CEDR en informera les parties.

8.2 À l'exception de la modification d'une décision à la suite d'une erreur mineure ou de la clarification d'un point spécifique concernant la décision du Médiateur, ni le CEDR, ni le Médiateur ne seront obligés d'établir une correspondance relative à une décision.

Centre for Effective Dispute Resolution
70 Fleet Street
London EC4Y 1EU

T: +44 (0)20 7520 3800
W: www.cedr.com
E: amazonp2b@cedr.com

Registered in England no. 2422813 Registered Charity no. 1060369 © CEDR 2020

8.3 Si l'Utilisateur ou Amazon n'est pas satisfait de la qualité du service fourni au cours de la gestion d'un dossier, la plainte devra être déposée selon la procédure publiée des plaintes du CEDR, dont des exemplaires sont disponibles sur le site Internet du CEDR. La procédure des plaintes ne peut pas être utilisée dans le but de remettre en cause la décision du Médiateur, le processus de décision adopté par le Médiateur ou le contenu des présentes Règles.

8.4 Le Programme, y compris les présentes Règles, peut être mis à jour de temps à autre. Les litiges seront réglés conformément aux Règles en vigueur au moment où l'Utilisateur demande à avoir recours au Programme.

Centre for Effective Dispute Resolution
70 Fleet Street
London EC4Y 1EU

T: +44 (0)20 7520 3800
W: www.cedr.com
E: amazonp2b@cedr.com

Registered in England no. 2422813 Registered Charity no. 1060369 © CEDR 2020