Plataforma de Amazon para el Programa de Mediación Empresarial

Normas del Programa

(Edición del 12 de julio de 2020)

Las presentes normas se aplican a los formularios de solicitud recibidos por CEDR antes del 12 de julio de 2020, inclusive, y se deben leer junto con cualquier documentación orientativa que se pueda encontrar en www.cedr.com/mediation/amazon.

1 General

1.1 La Plataforma de Amazon para el Programa de Mediación Empresarial (el «Programa») está administrada por el Centro para la Resolución Efectiva de Disputas («CEDR», por sus siglas en inglés). El Programa ofrece una manera informal e independiente de resolver disputas entre Amazon Services Europe SARL o una empresa afiliada a Amazon Services Europe SARL («Amazon») y determinados usuarios de la empresa (los «Usuarios») por medio de un proceso de adjudicación voluntario y no vinculante (la «Mediación»).

1.2 La Mediación correrá a cargo de un mediador independiente (el «Mediador») nominado por CEDR procedente de su Panel de Mediación del Vendedor de Amazon (el «Panel») que conserva para tal efecto.

1.3 El Mediador nominado conforme a las presentes Normas tomará una decisión sobre la disputa teniendo en cuenta la información recibida por parte del Usuario y de Amazon. Dicha decisión consistirá en presentar una o más recomendaciones para que Amazon actúe o en abstenerse de presentar recomendaciones.

1.4 Las recomendaciones del Mediador no serán vinculantes.

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

1.5 CEDR cobrará a las partes los costes incurridos por el caso de 490 GBP más el IVA aplicable en el Reino Unido (si corresponde) si la dirección registrada del usuario se encuentra en Reino Unido, o de 538 EUR si la dirección registrada del usuario se encuentra en un estado miembro de la Unión Europea. Los costes incurridos por el caso se repartirán equitativamente entre Amazon y el Usuario. En caso de que el Mediador haga una recomendación, la porción correspondiente al Usuario de los costes incurridos por el caso serán reembolsados por CEDR al Usuario dentro de un plazo de 30 días naturales a partir de la fecha de la decisión del Mediador.

1.6 Se aceptarán solicitudes al Programa de Usuarios y de sus representantes nominales. Si un Usuario desea nominar a un representante para que actúe en su nombre, el Usuario deberá presentar una autorización firmada junto a su solicitud para el Programa en la que confirme que acepta que dicho representante actúe en su nombre.

1.7 Cualquier decisión que tome el Mediador nominado conforme a estas Normas se aplica solo a la disputa determinada a la que se refiere. La decisión tomada por el Mediador no servirá como precedente bajo ningún concepto.

2 Alcance del Programa

2.1 El Programa se puede aplicar para resolver una disputa pendiente entre el usuario y Amazon siempre que se cumplan todas las condiciones que se enuncian a continuación:

2.1.1 El Usuario debe haber agotado el proceso de reclamaciones de Amazon.

2.1.2 Amazon debe haber facilitado al Usuario un código de acceso (el «Código») que confirme el consentimiento de Amazon para la solicitud del Usuario al Programa.

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

2.1.3 El Usuario debe haber enviado un formulario de solicitud a CEDR que cumpla los requisitos descritos conforme a la Norma 3.2 que aparece a continuación dentro de un plazo de 30 días naturales tras recibir el Código.

2.2 El Programa no se puede usar para resolver una disputa perteneciente a una o más de estas categorías:

2.2.1 si no se cumplen una o más de las condiciones estipuladas en la Norma 2.1 anterior en el momento en el que el Usuario solicita el Programa;

2.2.2 si los detalles de la disputa incluidos en el formulario de solicitud del Usuario difieren considerablemente de los detalles que se facilitaron para cumplir las condiciones estipuladas en las Normas 2.1.1 y 2.1.2;

2.2.3 si la disputa se ha presentado ante un tribunal y este ha dictado sentencia antes de que el Mediador tome una decisión;

2.2.4 si el Usuario o Amazon informa a CEDR de que han retirado su consentimiento para participar en la Mediación;

2.3 si la disputa pertenece a una o más de las categorías identificadas en la Norma 2.2 anterior, la disputa se retirará del Programa. En tal caso, CEDR reembolsará al Usuario y Amazon la parte correspondiente de los gastos incurridos por el caso dentro de un plazo de 30 días naturales a partir de la fecha en la que se retiró la disputa del Programa.

2.4 Presentar una disputa al Programa no anula el deber del Usuario de pagar a Amazon cualquier cantidad pendiente y que no se haya incluido en la disputa.

3 Solicitud para el uso del Programa

3.1 Para solicitar el uso del Programa, el Usuario debe enviar a CEDR un formulario de solicitud, que está disponible en el sitio web del Programa en http://www.cedr.com/mediation/amazon Si el Usuario necesita asistencia especial

con dicha solicitud, puede ponerse en contacto con CEDR y se tomarán medidas razonables conforme a la política sobre medidas razonables de CEDR, que se encuentran en el sitio web de CEDR en www.cedr.com.

3.2 Al enviar el formulario de solicitud, el usuario debe abonar la tarifa detallada en la Norma 1.5. En el formulario de solicitud, el Usuario debe incluir lo que sigue:

3.2.1 el Código que Amazon le ha proporcionado al Usuario;

3.2.2 la fecha en la que el Usuario recibió el Código de Amazon;

3.2.3 los asuntos específicos que se incluyen en la disputa;

3.2.4 las recomendaciones que el Usuario solicita al Mediador que haga.

3.3 El Usuario debe presentar junto a la solicitud cualquier documentación correspondiente que crea conveniente incluir.

3.4 Se recomienda al Usuario que explique detalladamente la reclamación y las recomendaciones que sugiere tanto como sea posible.

4 El proceso de adjudicación

4.1 La solicitud

4.1.1 Cuando CEDR recibe un formulario de solicitud que cumple los requisitos estipulados en la Norma 3.2, CEDR envía al Usuario un acuse de recibo junto con el número de referencia del caso. Tanto el Usuario como Amazon deben indicar este número de referencia del caso en toda la correspondencia con CEDR referente a dicho caso.

4.1.2 Tras recibir la confirmación de CEDR y el número de referencia del caso, el Usuario tendrá un plazo de tres días naturales para ampliar o realizar cualquier

modificación en la solicitud, incluida la incorporación de pruebas adicionales.

4.1.3 Tras el vencimiento del plazo estipulado en la Norma 4.1.2, CEDR hará una evaluación inicial en un plazo de 14 días naturales para comprobar si la disputa entra o no dentro del alcance del Programa. Esta evaluación se realizará conforme a las Normas 2.1 y 2.2. anteriores.

4.1.4 Si CEDR considera que la aplicación es válida, informará a Amazon al respecto enviando una copia electrónica del formulario de solicitud del Usuario, el número de referencia del caso y la documentación complementaria (la «Notificación»).

4.1.5 Cuando se considere que Amazon ha recibido la Notificación, Amazon tendrá 14 días naturales para hacer lo siguiente:

4.1.5.1 oponerse a que CEDR gestione la disputa si considera que está completamente fuera del alcance del Programa;

4.1.5.2 o bien, enviar a CEDR su respuesta por escrito sobre la reclamación del Usuario (CEDR podrá, a su exclusivo criterio, concederle a Amazon una extensión del plazo de vencimiento para presentar su respuesta).

4.2 Objeciones para los criterios de aceptación

4.2.1 Dentro del plazo estipulado en la Norma 4.1.5 anterior, Amazon puede oponerse a que CEDR gestione la disputa si considera que no está dentro del alcance del Programa.

4.2.2 A la hora de oponerse, Amazon debe comunicarse con CEDR y describir uno o más de los motivos conforme a la Norma 2.2 anterior que expliquen por qué la disputa queda fuera del alcance del Programa.

4.2.3 CEDR examinará la objeción de Amazon y decidirá si se sostiene o no. Dicha decisión se comunicará a las partes dentro de un plazo de tres días naturales desde que CEDR recibió la objeción.

4.2.4 Si CEDR considera que la objeción de Amazon no se sostiene, el caso

permanecerá abierto y se añadirán otros tres días naturales al plazo estipulado en la Norma 4.1.5 para que Amazon presente una respuesta o una segunda objeción. Esta ampliación del plazo se puede aplicar solo una vez por caso y no se concederán más en las subsiguientes objeciones denegadas que presente Amazon. El Mediador, que tiene entonces la responsabilidad de determinar la disputa, recibirá toda la correspondencia sobre la objeción.

4.2.5 Si la objeción de Amazon se sostiene, CEDR avisará al Usuario por escrito y presentará los motivos para dicha objeción. El Usuario tendrá un plazo de 14 días naturales para ponerse en contacto con CEDR y presentar pruebas que corroboren la validez del caso. Tras recibir la respuesta del Usuario, CEDR decidirá si readmite el caso o no en un plazo de tres días naturales.

4.2.6 En caso de que el Usuario responda a CEDR dentro de un plazo de 14 días naturales tras la recepción de la correspondencia procedente de este último relacionada con la objeción aceptada, y CEDR decida que el caso está dentro del alcance del Programa, el caso se reabrirá y Amazon tendrá 14 días naturales para presentar una objeción alternativa o enviar una respuesta.

4.2.7 Si el Usuario no se pone en contacto con CEDR dentro de un plazo de 14 días naturales desde la aprobación de la objeción de Amazon, o si CEDR no considera que el caso esté dentro del alcance del Programa tras la recepción de la respuesta del Usuario, el caso se retirará del Programa.

4.3 La respuesta

4.3.1 Cuando CEDR reciba la respuesta de Amazon, se enviará una copia de esta al Usuario a título meramente informativo.

4.3.2 Tras recibir la respuesta, CEDR nombrará oficialmente al Mediador del caso.

4.3.3 Si Amazon no envía una respuesta a CEDR dentro del plazo estipulado, el Mediador podrá proceder a tomar una decisión teniendo en cuenta solo la información facilitada por el Usuario.

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

4.4 La decisión

4.4.1 El Mediador nominado conforme a las presentes Normas tomará una decisión teniendo en cuenta la información presentada y las pruebas recibidas del Usuario y Amazon. CEDR intenta que las decisiones se presenten dentro de un plazo de 40 días naturales tras recibir la respuesta de Amazon.

4.4.2 La decisión del Mediador se presentará por escrito e incluirá los motivos que respaldan dicha decisión. El Mediador enviará una copia de la decisión a CEDR cuando esté preparada.

4.4.3 Una vez que CEDR recibe una decisión del Mediador, se envían copias al Usuario y a Amazon simultáneamente.

4.4.4 En caso de que el Mediador haga una recomendación, la porción correspondiente al Usuario de los costes incurridos por el caso serán reembolsados por CEDR al Usuario dentro de un plazo de 30 días naturales a partir de la fecha de la decisión del Mediador. Si el Mediador no hace ninguna recomendación, el Usuario no recibirá ningún reembolso.

4.4.5 Amazon decidirá a su exclusivo criterio si aplica las recomendaciones del Mediador.

4.4.6 La decisión del Mediador no se puede revisar ni refutar bajo ningún concepto. CEDR no puede imponer el cumplimiento de la decisión del Mediador. CEDR tampoco puede aplicar castigos ni sanciones a Amazon por no cumplir la decisión del Mediador.

4.4.7 Cuando la decisión del Mediador se haya enviado tanto al Usuario como a Amazon, y se hayan realizado los reembolsos correspondientes conforme a la Norma 4.4.4, concluirá la participación de CEDR en la disputa y el proceso del Programa se considerará finalizado.

5 Potestad del Mediador

5.1 El Mediador actuará de una manera justa e imparcial en todo momento, y tomará

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

una decisión que se adhiera a la legislación, los códigos de prácticas y los contratos suscritos entre Amazon y el Usuario relevantes. El Mediador actuará con rapidez y eficacia.

5.2 El Mediador tiene la potestad de hacer lo siguiente:

5.2.1 Cambiar cualquiera de los plazos estipulados en estas Normas.

5.2.2 Solicitar más pruebas o documentos del Usuario o de Amazon, y marcar plazos para que ambos presenten dichas pruebas y documentos.

5.2.3 Continuar con la Mediación si cualquiera de las dos partes, el Usuario o Amazon, incumple estas Normas o las instrucciones o indicaciones vigentes conforme a estas Normas.

5.2.4 Consultar las pruebas relevantes que las partes no hayan presentado (aunque el Mediador debe informar al Usuario y a Amazon sobre dichas pruebas y permitir que hagan comentarios al respecto).

5.2.5 Recibir y considerar cualquier prueba que el Mediador considere relevante.

5.2.6 Concluir la Mediación si el Mediador considera que la totalidad de la disputa no está dentro del alcance del Programa (no se podrá apelar si el Mediador decide finalizar la Mediación).

6 Gastos

6.1 CEDR cobrará a las partes los costes incurridos por el caso de 490 GBP más el IVA aplicable en el Reino Unido (si corresponde) si la dirección registrada del usuario se encuentra en Reino Unido, o de 538 EUR si la dirección registrada del usuario se encuentra en un estado miembro de la Unión Europea. Los costes incurridos por el caso se repartirán equitativamente entre Amazon y el Usuario. En caso de que el Mediador haga una recomendación, la porción correspondiente al Usuario de los costes incurridos por el caso serán reembolsados por CEDR al Usuario dentro de un plazo de 30 días naturales a partir de la fecha de la decisión del Mediador.

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

6.2 Ni el usuario ni Amazon están obligados a usar representación legal, aunque ambas partes pueden solicitarla si así lo desean.

6.3 El Usuario y Amazon deben pagar sus propios gastos relacionados con la preparación de sus casos. Al usar el Programa, cada parte acepta que no emprenderá acciones judiciales contra la otra para recuperar dichos gastos.

7 Confidencialidad

7.1 Ninguna de las partes involucradas en la Mediación podrá compartir información sobre la Mediación o la decisión (incluidos los motivos de esta) con ninguna persona u organización que no esté directamente involucrada en la Mediación, excepto las empresas afiliadas tanto al Usuario y a Amazon, así como sus representantes.

7.2 Al usar el Programa, las partes aceptan que CEDR puede recopilar, conservar o publicar estadísticas y otra información relacionada con los casos.

7.3 El Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) se aplica al Programa, y toda la información presentada ante CEDR con respecto a los casos se puede compartir con Amazon, incluidos todos los datos personales.

8 Normas adicionales

8.1 CEDR nombrará a un Mediador sustituto del Panel si el Mediador original no puede encargarse de resolver la disputa por cualquier motivo. CEDR informará a las partes en caso de tal nombramiento.

8.2 A excepción de modificar una decisión conforme a cualquier mínimo error o argumentar un punto determinado relacionado con la decisión del Mediador, ni CEDR ni el Mediador estarán obligados a participar en la correspondencia relacionada con la decisión.

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

8.3 Si el Usuario o Amazon tienen una reclamación sobre la calidad del servicio prestado durante la administración del caso, dicha reclamación se deberá presentar siguiendo el procedimiento sobre la gestión de reclamaciones publicado de CEDR. Se pueden encontrar copias de este en el sitio web de CEDR. El procedimiento de reclamaciones no se puede usar para rebatir el contenido o el resultado de la decisión del Mediador, el proceso de decisión adoptado por este o el contenido de estas Normas.

8.4 El Programa, incluidas estas Normas, puede modificarse de vez en cuando. Toda disputa se resolverá conforme a las Normas vigentes en el momento en el que el Usuario solicite el uso del Programa.

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