



Règles de Médiation des Différends Google P2B

1. Prestataire de la Médiation

1.1. La médiation sera gérée par le Centre for Effective Dispute Resolution (le « **CEDR** »), organisation indépendante proposant des processus de médiation et autres procédures alternatives de résolution des différends aux entreprises, consommateurs, administrations centrale et locale et organismes professionnels.

1.2. Le Panel de Médiateurs P2B est composé de médiateurs du CEDR qui répondent aux exigences énoncées à l'Article 12 du Règlement « platform to business » (2019/1150).

2. Langue de la Médiation

2.1. La Médiation sera menée dans la langue des conditions générales qui régissent la relation contractuelle entre l'Utilisateur Professionnel et la Plateforme (collectivement, les « **Parties** ») (la « **Langue Contractuelle** »). Toutefois, les Parties et CEDR sont libres de convenir par écrit que la Médiation pourra se dérouler dans l'une des langues de l'UE autres que la Langue Contractuelle, y compris l'anglais, en cas d'accord mutuel ou si le CEDR n'est pas en mesure d'identifier des Médiateurs appropriés parlant la Langue Contractuelle et capables de conduire la Médiation dans cette Langue.

3. Formulaire de demande et consentement à la Médiation

3.1. Les demandes de médiation prendront effet à réception par le CEDR de la Partie I du Formulaire de Demande (la « **Partie I** ») complétée par l'Utilisateur Professionnel. Toute Partie reçue avant 17h00 (GMT/BST) un jour ouvré sera considérée avoir été reçue à la date du courriel. Toute Partie reçue après 17h00 (GMT/BST) un jour ouvré sera considérée avoir été reçue le jour ouvré suivant.

3.2. Dans un délai d'un (1) jour ouvré suivant la réception de la Partie I, le CEDR ouvrira un dossier et contactera Google pour confirmer l'authenticité du code d'autorisation, son consentement à la médiation et sa disponibilité. Dès lors, Google recevra la Partie I complétée par l'Utilisateur Professionnel et sera invité à compléter la Partie II du Formulaire de Demande (la « **Partie II** »).

3.3. Si le code d'autorisation est valide et que Google consent à la médiation, Google complétera et retournera la Partie II au CEDR dans les quatre (4) jours ouvrés suivant la réception par le CEDR de la Partie I. Le Formulaire de Demande complété par les deux Parties sera communiqué aux Parties et au Médiateur conformément à la procédure exposée ci-dessous.

4. Choix du Médiateur

4.1. Dans les six (6) jours ouvrés suivant la réception de la Partie I, le CEDR enverra aux Parties une liste d'au moins deux (2) médiateurs aptes à agir et exempts de conflits faisant partie du Panel de Médiateurs P2B. Les Parties se rencontreront afin de discuter et de choisir un médiateur sur cette liste, dans un délai de onze (11) jours ouvrés suivant la réception par le CEDR de la Partie I.

4.2. Si les Parties ne parviennent pas à s'entendre sur le choix d'un nom sur la liste de deux (2) médiateurs dans les onze (11) jours ouvrés suivant la réception de la Partie I, le CEDR désignera un Médiateur faisant partie du Panel de Médiateurs P2B eu égard à l'objet du différend. Dans la mesure du possible, le CEDR s'efforcera de désigner un médiateur qualifié ne figurant pas sur la liste des noms recommandés fournie aux parties.

4.3. Les motifs d'opposition à un médiateur sont limités aux conflits d'intérêts raisonnables ou à l'expérience directe antérieure d'une Partie. Afin de lever toute ambiguïté, le fait d'avoir travaillé précédemment en qualité de tiers neutre pour la médiation d'un différend pour Google ou l'Utilisateur Professionnel concerné ne constitue pas un conflit d'intérêts.

5. Confirmation de la Médiation et paiement des Honoraires de Médiation

5.1. Le CEDR confirmera que la Médiation est réservée à l'une des dates convenues par les Parties et convenant au Médiateur désigné dès réception par l'Utilisateur Professionnel d'une Convention de Médiation signée et versement d'un acompte de 40 % du montant total des honoraires de médiation.

5.2. Sauf décision contraire du Médiateur, les frais de la médiation seront répartis entre les Parties dans les proportions suivantes : Google supportera 60% du montant total des honoraires de médiation et l'Utilisateur Professionnel supportera 40% des honoraires de médiation.

5.3. Sauf circonstances exceptionnelles, la Médiation aura lieu au plus tard quarante-cinq (45) jours ouvrés à compter de la réception de la Partie I.

5.4. Dans le cas où CEDR ne serait pas en mesure d'organiser une Médiation à une date convenue par les Parties pour quelque raison que ce soit ou en cas de non-paiement de l'acompte de la Partie A au titre des Honoraires de Médiation dans les deux (2) jours ouvrés suivant l'acceptation de la Convention de Médiation, la Convention de Médiation n'entrera pas en vigueur.

5.5. Le CEDR se réserve le droit de modifier les honoraires dus au titre de la Médiation

dans le cas où le montant du différend déclaré dans les communications complètes des Parties serait différent du montant litigieux indiqué par les Parties dans le Formulaire de Demande.

Le délai correspondant alloué pour la Médiation sera également prolongé en fonction des honoraires facturés.

6. Communications écrites et pièces

6.1. Une fois la Médiation réservée, les Parties échangent leurs exposés de l'affaire et leurs pièces justificatives par voie électronique avec le Médiateur au plus tard vingt-cinq (25) jours ouvrés suivant la date de réception par le CEDR de la Partie I. Un exposé de l'affaire devra détailler les éléments de faits, de droit et commerciaux soulevés par chaque Partie. Il devra également exposer clairement ce que chaque Partie souhaite obtenir et sera limité à dix (10) pages. Le cas échéant, chaque Partie pourra également fournir séparément une chronologie des événements clés, une liste précisant les rôles et responsabilités des personnes et un glossaire des termes techniques qui ne sera pas pris en compte dans le nombre de pages de l'exposé de l'affaire.

6.2. Le Médiateur prendra contact avec chaque Partie ou son représentant autorisé au moins deux (2) jours ouvrés avant le jour de la Médiation, généralement par téléphone ou courriel, afin de confirmer la compréhension des positions et objectifs de chaque Partie.

7. La Médiation

7.1. La Médiation se déroulera par visioconférence ou, en cas de problèmes techniques, par conférence téléphonique programmée par le CEDR. Chaque Partie communiquera au CEDR la liste de ses participants et leurs fonctions au moins trois (3) jours ouvrés avant la Médiation.

7.2. Les Parties pourront assister à la Médiation soit directement (*pro-se*), soit par l'intermédiaire de représentants désignés, soit par l'intermédiaire de juristes ou d'avocats (internes et/ou externes). Toute personne assistant à la Médiation doit avoir une délégation de pouvoir pour représenter la Partie, en ce compris le pouvoir de transiger. Si les pouvoirs de la personne qui assiste à la médiation pour le compte d'une Partie sont limités de quelque manière que ce soit, cette personne devra s'assurer que la Partie dispose d'un mécanisme permettant d'élargir ces pouvoirs au cours de la Médiation.

7.3. Avant le jour de la Médiation, le Médiateur contactera chacune des Parties ou les représentants autorisés de chaque Partie pour une conférence téléphonique de présentation d'une durée maximale de trente (30) minutes.

7.4. Le jour de la Médiation, le Médiateur commencera généralement par rencontrer les Parties séparément pendant trente (30) minutes maximum. Ensuite, normalement, sous réserve de l'accord des Parties, la Médiation débutera par une réunion commune d'une durée maximale de deux (2) heures. Si les discussions ne semblent pas contribuer à la résolution du différend, chaque Partie demeure libre de mettre fin à la Médiation à tout moment en informant le Médiateur et l'autre Partie.

7.5. Lors de la première réunion commune, le Médiateur rappellera aux Parties les règles de base de la journée telles que définies dans la Convention de Médiation, réaffirmera le caractère strictement confidentiel de la Médiation, rappellera aux Parties la nature volontaire du processus et demandera à chaque partie de respecter les droits de l'autre partie à être entendue.

7.6. Le Médiateur pourra demander à chaque Partie de faire une déclaration liminaire de 10 minutes. Il s'agit d'un résumé des principaux points de leur affaire et il n'aura lieu qu'avec l'accord des Parties.

7.7. Après la réunion commune, si les deux Parties en conviennent, le Médiateur pourra inviter les Parties à rencontrer le Médiateur séparément. Ces réunions séparées pourront se tenir par visioconférence, téléphone ou courriel. Pendant ces réunions séparées, le Médiateur estimera si des progrès peuvent être réalisés en réunissant à nouveau les Parties, auquel cas les Parties seront convoquées de nouveau. Dans le cas contraire, le Médiateur confirmera aux Parties la fin de la Médiation et en enregistrera le résultat.

8. Confidentialité et réserves

8.1. Le caractère confidentiel de toutes les informations non publiques échangées au cours de la Médiation, en ce compris, notamment, les communications écrites et orales, pièces, l'existence et les termes de tout accord transactionnel ou proposition de règlement doit être respecté par les Parties, le Médiateur et le CEDR, et aucune de ces informations ne doit être divulguée à quelque fin que ce soit, sauf accord contraire convenu par écrit entre les Parties ou divulgation exigée par la loi ou pour mettre en œuvre ou faire appliquer les termes de l'accord transactionnel ou pour informer les assureurs, courtiers d'assurance et/ou comptables.

8.2. Toute information transmise entre les Parties, le Médiateur et/ou le CEDR, quelle qu'en soit le mode de communication, sera sans préjudice de la position juridique d'une Partie et ne sera pas contraignante tant qu'un accord transactionnel n'aura pas été conclu.

8.3. Aucune information discutée pendant la Médiation ne pourra être communiquée à titre de preuve ou divulguée à un juge, arbitre ou autre autorité décisionnaire dans le cadre d'une procédure judiciaire ou autre procédure officielle, sauf si la loi en permet la divulgation par ailleurs.

8.4. Si une Partie divulgue en privé au Médiateur ou au CEDR des informations confidentiels avant, pendant ou après la Médiation, ni le Médiateur ni le CEDR ne pourra divulguer ces informations à autre Partie ou à quiconque sans l'accord de la Partie qui les divulgue.

9. Accord transactionnel

9.1. Le Médiateur ne dispose d'aucun pouvoir d'imposer un accord transactionnel aux Parties, mais, en restant neutre, il s'efforcera de les aider à aboutir au règlement satisfaisant de leur différend.

9.2. Un accord transactionnel est conclu lorsque les Parties parviennent à une solution convenue. En collaboration avec le Médiateur, les Parties présentes établiront un accord transactionnel. L'accord transactionnel ne deviendra contraignant que lorsqu'il aura été signé par un représentant autorisé de chacune des Parties.

10. Absence d'accord transactionnel

10.1. À défaut d'accord transactionnel conclu le jour de la Médiation, le Médiateur pourra demander aux Parties la permission de les contacter dans les cinq (5) jours ouvrés suivants dans un effort constant de faciliter un règlement complet dans les dix (10) jours ouvrés suivant le jour de la Médiation.

11. Déclaration des résultats

11.1. Dans les soixante (60) jours ouvrés suivant la saisine de la Médiation, le Médiateur délivrera une déclaration de résultat par écrit, constatant la fin de la Médiation soit par la signature d'un accord transactionnel, soit par une déclaration indiquant que les Parties n'ont pas trouvé de solution satisfaisante au différend.