

## Disposizioni di Mediazione per le Controversie P2B di Google

### 1. Prestatore di Servizi di Mediazione

**1.1.** La mediazione sarà gestita dal Centre for Effective Dispute Resolution ("**CEDR**") che fornisce mediazione e altri processi alternativi di risoluzione delle controversie alle imprese, ai consumatori, agli enti governativi centrali e locali e agli organismi commerciali.

**1.2.** Il P2B Mediator Panel è composto da Mediatori CEDR che soddisfano i requisiti di cui all'articolo 12 del Regolamento Platform to Business (2019/1150).

### 2. Lingua della Mediazione

**2.1.** La Mediazione sarà condotta nella lingua dei termini e delle condizioni che disciplinano il rapporto contrattuale tra l'Utente Commerciale e la Piattaforma (congiuntamente, le "**Parti**") (la "**Lingua del Contratto**"). Tuttavia, le Parti e il CEDR sono liberi di concordare in forma scritta che la mediazione possa essere condotta in una delle lingue dell'UE diversa dalla lingua dell'accordo, compreso l'inglese, previo accordo reciproco o se il CEDR non è in grado di individuare mediatori idonei che parlino e possano condurre la mediazione nella lingua dell'accordo.

### 3. Modulo di Domanda e Consenso a Mediare

**3.1.** Le richieste di Mediazione avranno inizio al momento del ricevimento da parte del CEDR della Parte I del Modulo di Domanda ("**Parte I**") compilata interamente, da parte dell'Utente Commerciale. La Parte ricevuta prima delle 17:00 (GMT/BST) in un giorno lavorativo sarà considerata come ricevuta alla data di invio dell'e-mail. La Parte ricevuta dopo le 17:00 (GMT/BST) sarà considerata come ricevuta il giorno lavorativo successivo.

**3.2.** Entro un (1) giorno lavorativo dal ricevimento della Parte I, il CEDR aprirà un fascicolo di caso e contatterà Google per confermare l'autenticità del codice di autorizzazione, il consenso alla mediazione e la disponibilità. A questo punto, Google riceverà la Parte I compilata dall'Utente Commerciale e gli chiederà di compilare la Parte II del Modulo di Domanda ("**Parte II**").

**3.3.** Qualora il codice di autorizzazione sia valido e Google acconsenta alla mediazione, Google compilerà e restituirà la Parte II al CEDR entro quattro (4) giorni lavorativi dal ricevimento della Parte I da parte del CEDR. Il Modulo di Domanda compilato da entrambe le Parti sarà trasmesso alle Parti e al Mediatore conformemente alla procedura descritta di seguito.

#### 4. Scelta del mediatore

**4.1.** Entro sei (6) giorni lavorativi dal ricevimento della Parte I, il CEDR invia alle Parti un elenco contenente non meno di due (2) mediatori idonei a operare e non in conflitto con il P2B Mediator Panel. Le Parti si confronteranno per scegliere un mediatore da questo elenco entro undici (11) giorni lavorativi dal ricevimento della Parte I da parte del CEDR.

**4.2.** Nel caso in cui le Parti non riescano a trovare un compromesso sulla nomina di un nominativo dall'elenco dei due (2) mediatori entro undici (11) giorni lavorativi dal ricevimento della Parte I, il CEDR nominerà un mediatore dal P2B Mediator Panel, tenendo conto del contenzioso oggetto della controversia. Qualora sia possibile, il CEDR si adopererà per nominare un mediatore qualificato che non sia stato inserito nell'elenco di nomi suggeriti trasmesso alle Parti.

**4.3.** I motivi di riconsuazione di un mediatore sono limitati al conflitto di interessi fondato o alla precedente esperienza diretta di una Parte. Onde evitare qualsiasi equivoco, le precedenti attività svolte in qualità di terza parte neutrale, mediando una controversia per conto di Google o dell'Utente Commerciale pertinente, non costituiscono alcun conflitto di interessi.

#### 5. Conferma della Mediazione e Pagamento delle Commissioni di Mediazione

**5.1.** CEDR confermerà la prenotazione della mediazione in una delle date concordate dalle Parti, ritenuta idonea dal Mediatore designato, al ricevimento da parte dell'Utente Commerciale di un Accordo di Mediazione firmato e del pagamento di un acconto pari al 40% del totale delle commissioni di mediazione.

**5.2.** Se non diversamente stabilito dal Mediatore, i costi della mediazione saranno sostenuti dalle Parti nelle seguenti quote: Google pagherà il 60% del totale delle commissioni di mediazione e l'Utente Commerciale pagherà il 40% delle commissioni di mediazione.

**5.3.** Se non sussistono circostanze straordinarie, la Mediazione dovrà svolgersi entro quarantacinque (45) giorni lavorativi dal ricevimento della Parte I.

**5.4.** Se per qualsiasi motivo il CEDR non è in grado di predisporre una Mediazione in una data concordata dalle Parti o se la Parte A non versa l'acconto delle Commissioni di Mediazione entro due (2) giorni lavorativi dall'accettazione dell'Accordo di Mediazione, l'Accordo di Mediazione decade.

**5.5.** CEDR si riserva il diritto di modificare le commissioni dovute per la Mediazione, qualora il valore della controversia, così come rappresentato nelle osservazioni complete delle Parti, risulti diverso da quello indicato dalle Parti nel Modulo di Domanda. Anche il tempo dedicato alla mediazione sarà maggiorato in base alla commissione addebitata.

## 6. Documenti e Invii in Forma Scritta

**6.1.** Quando la mediazione è prenotata, le Parti si scambiano le sintesi del caso e i documenti giustificativi per via elettronica con il Mediatore entro e non oltre venticinque (25) giorni lavorativi dalla data in cui il CEDR ha ricevuto la Parte I. Una sintesi del caso deve descrivere in dettaglio le questioni fattuali, commerciali e legali sollevate da una Parte. Inoltre, il documento deve indicare esplicitamente gli obiettivi che ciascuna Parte desidera raggiungere ed è limitato a dieci (10) pagine. Se pertinente, ciascuna Parte può anche produrre separatamente una cronologia degli eventi principali, un elenco che definisca i ruoli e le responsabilità dei singoli e un glossario dei termini tecnici, il quale non verrà computato nel conteggio delle pagine della sintesi del caso.

**6.2.** Il Mediatore si metterà in contatto con ciascuna Parte o con il suo rappresentante autorizzato almeno due (2) giorni lavorativi prima del giorno scelto per la mediazione, solitamente per telefono o e-mail, onde confermare la comprensione delle posizioni e degli obiettivi di ciascuna Parte.

## 7. La Mediazione

**7.1.** La Mediazione si tiene in videoconferenza o, in caso di problemi tecnici, in audioconferenza programmata dal CEDR. Ciascuna Parte deve fornire al CEDR l'elenco dei partecipanti e il relativo titolo almeno tre (3) giorni lavorativi prima della data della mediazione.

**7.2.** Alla Mediazione possono partecipare le Parti direttamente (*pro-se*), tramite eventuali rappresentanti designati, o tramite avvocati (sia consulenti interni che esterni). Qualsiasi soggetto che partecipi alla Mediazione deve disporre del potere di rappresentanza della Parte, inclusa la facoltà di risolvere il patteggiamento. Se l'autorità attribuita al soggetto che partecipa alla mediazione per conto di una Parte è in qualche modo limitata, tale soggetto deve assicurarsi che la Parte disponga di un apposito strumento per accrescere tale autorità durante la Mediazione.

**7.3.** Prima del giorno della Mediazione, il Mediatore contatterà ciascuna delle Parti o i loro rappresentanti autorizzati con una telefonata introduttiva della durata massima di trenta (30) minuti.

**7.4.** Il giorno della Mediazione il Mediatore inizierà generalmente incontrando le Parti separatamente per non più di trenta (30) minuti. Quindi, di norma, se le Parti concordano, la Mediazione avrà inizio con un incontro congiunto della durata massima di due (2) ore. Se le consultazioni tra le Parti non dovessero contribuire alla risoluzione della controversia, ciascuna Parte è libera di porre fine alla Mediazione in qualsiasi momento, informando il Mediatore e la Controparte.

**7.5.** Durante l'incontro iniziale congiunto, il Mediatore ricorderà alle Parti le disposizioni di base di giornata stabilite nell'Accordo di Mediazione, riaffermando la stretta riservatezza della Mediazione, ricordando alle Parti la natura volontaria del processo e chiedendo a ciascuna Parte di rispettare il diritto della controparte o delle controparti al contraddittorio.

**7.6.** Il Mediatore può richiedere a ciascuna Parte di rilasciare una dichiarazione introduttiva di 10 minuti. Trattasi di una sintesi dei contenziosi chiave che compongono il loro caso e si svolgerà solo con l'accordo delle Parti.

**7.7.** Dopo l'incontro congiunto, se le parti concordano, il mediatore può invitare le parti a incontrarsi con il Mediatore separatamente. Questi incontri separati possono essere condotti in videoconferenza, per telefono o via e-mail. Nel corso di questi incontri separati il Mediatore determina se è possibile conseguire risultati positivi riunendo nuovamente le parti, nel qual caso le stesse vengono riconvocate. Altrimenti, il Mediatore confermerà alle Parti che la Mediazione è terminata e ne registrerà l'esito.

## **8. Riservatezza e Mancanza di Pregiudizio**

**8.1.** Tutte le informazioni non pubbliche scambiate durante la Mediazione, comprese, a titolo esemplificativo, le comunicazioni in forma scritta e orale, i documenti, l'esistenza e i termini di qualsiasi composizione o proposta di composizione, devono essere mantenute riservate dalle Parti, dal Mediatore e dal CEDR inoltre non devono essere divulgate per alcun fine, a meno che le Parti non concordino diversamente in forma scritta o qualora la divulgazione sia richiesta dalla legge, o per implementare o far rispettare i termini della composizione o per informare gli assicuratori, i broker assicurativi e/o i commercialisti.

**8.2.** Qualsiasi informazione scambiata tra le Parti, il Mediatore e/o il CEDR, in qualsiasi modo comunicata, è mancante di pregiudizio per qualsiasi posizione legale delle Parti e non è vincolante a meno che e fino a quando non si raggiunga una composizione.

**8.3.** Nessuna informazione discussa nel corso della Mediazione può essere prodotta come prova o divulgata a giudici, arbitri o altri organi decisionali in qualsiasi processo legale o altro processo formale, ad eccezione di quanto diversamente previsto dalla legge.

**8.4.** Qualora una Parte comunichi privatamente al Mediatore o al CEDR qualsiasi informazione in via riservata prima, durante o dopo la Mediazione, il Mediatore o il CEDR non divulgheranno tali informazioni a nessun'altra Parte o soggetto senza il consenso della Parte che le ha comunicate.

## 9. Composizione

**9.1.** Il Mediatore non ha l'autorità di imporre una composizione alle Parti, ma in veste neutrale tenterà di aiutarle a raggiungere una soluzione soddisfacente della loro controversia.

**9.2.** Si raggiunge una composizione quando le parti si accordano su una soluzione concordata. Collaborando con il Mediatore, le Parti presenti elaboreranno un accordo. L'accordo di composizione diviene vincolante solo se firmato da un rappresentante autorizzato di ciascuna Parte.

## 10. Non-Composizione

**10.1.** Se non si riesce a raggiungere una composizione il giorno della Mediazione, il Mediatore può chiedere alle Parti il consenso a contattarle nei cinque (5) giorni lavorativi successivi, nel tentativo costante di facilitare una composizione definitiva entro dieci (10) giorni lavorativi dal giorno della Mediazione.

## 11. Dichiarazione di Esito

**11.1.** Entro sessanta (60) giorni lavorativi dal rinvio alla Mediazione, il Mediatore fornirà una dichiarazione di esito in forma scritta che attesti la conclusione della Mediazione con la stipula di una composizione o con la dichiarazione che le Parti non hanno raggiunto una risoluzione soddisfacente della controversia.