

Regulamin mediacji dotyczący sporów P2B firmy Google

1. Dostawca usług mediacji

1.1. Mediacja będzie zarządzana przez organizację Centre for Effective Dispute Resolution („**CEDR**”, pol. Centrum skutecznego rozstrzygnięcia sporów), która jest niezależną organizacją zajmującą się mediacją i innymi alternatywnymi metodami rozwiązywania sporów dla firm, konsumentów, władz centralnych i lokalnych oraz organizacji handlowych.

1.2. Panel mediacyjny P2B obejmuje Mediatorów firmy CEDR, którzy spełniają wymagania określone w art. 12 rozporządzenia P2B (2019/1150).

2. Język mediacji

2.1. Mediacja będzie prowadzona w języku określonym w regulaminie dotyczącym relacji umownych pomiędzy użytkownikiem biznesowym a platformą (łącznie: „**Strony**”) (dalej „**Język umowy**”). Niemniej jednak wspólnie z CEDR Strony mogą wyrazić zgodę na piśmie na prowadzenie mediacji w jednym z języków UE innym niż Język umowy, w tym w języku angielskim, za obopólną zgodą lub jeśli CEDR nie jest w stanie znaleźć odpowiednich mediatorów, którzy posługują się Językiem umowy i mogą przeprowadzić mediację w tym języku.

3. Formularz wniosku i zgoda na mediację

3.1. Realizacja wniosku o mediację rozpocznie się po otrzymaniu przez CEDR kompletnej Części I formularza wniosku („**Część I**”) od użytkownika biznesowego. Część I otrzymana przed godziną 17:00 (czasu GMT/BST) w dniu roboczym będzie traktowana jako odebrana w dniu otrzymania wiadomości e-mail. Część I otrzymana po godzinie 17:00 (czasu GMT/BST) będzie traktowana jako otrzymana w następnym dniu roboczym.

3.2. W ciągu 1 (jednego) dnia roboczego od otrzymania Części I CEDR otworzy dokumentację sprawy i skontaktuje się z firmą Google w celu potwierdzenia autentyczności kodu autoryzacji, zgody na mediację i dostępności. W tym momencie firma Google otrzyma Część I wypełnioną przez użytkownika biznesowego z prośbą o wypełnienie Części II formularza wniosku („**Część II**”).

3.3. Jeśli kod autoryzacji jest ważny i Google wyraża zgodę na mediację, firma Google wypełni i odeśle Część II do CEDR w ciągu czterech (4) dni roboczych od daty otrzymania części I przez CEDR. Formularz wniosku wypełniony przez obie Strony zostanie przekazany Stronom i Mediatorowi zgodnie z procedurą opisaną poniżej.

4. Wybór mediatora

4.1. W ciągu 6 (sześciu) dni roboczych od otrzymania Części I CEDR prześle Stronom listę minimum dwóch (2) mediatorów P2B pochodzących z Panelu mediacyjnego, odpowiednich w celu przeprowadzenia procedury rozstrzygnięcia sporu. Strony spotkają się i uzgodnią wybór mediatora z tej listy w ciągu jedenastu (11) dni roboczych od otrzymania przez CEDR Części I.

4.2. Jeśli Strony nie są w stanie uzgodnić wyboru jednego z listy dwóch (2) mediatorów w ciągu jedenastu (11) dni roboczych od otrzymania Części I, CEDR wyznaczy mediatora z Panelu mediacyjnego P2B, biorąc pod uwagę charakter sporu. W miarę możliwości CEDR będzie dążyć do wyznaczenia wykwalifikowanego mediatora, który nie został wpisany na przekazaną Stronom listę zalecanych mediatorów.

4.3. Podstawy sprzeciwu wobec mediatora ograniczają się do uzasadnionego konfliktu interesów lub wcześniejszego bezpośredniego doświadczenia Strony. Dla uniknięcia wątpliwości dotychczasowa praca wykonywana w charakterze neutralnej strony trzeciej, pośredniczącej w sporze dla Google lub danego użytkownika biznesowego nie stanowi konfliktu interesów.

5. Potwierdzenie mediacji i płatność opłat mediacyjnych

5.1. CEDR potwierdzi, że mediacja została zarezerwowana w jednym z terminów uzgodnionych przez Strony, który jest odpowiedni dla wyznaczonego Mediatora po otrzymaniu od użytkownika biznesowego podpisanej Umowy o mediację oraz płatności w wysokości 40% całkowitej opłaty mediacyjnej.

5.2. Jeśli Mediator nie zadecyduje inaczej, koszty mediacji zostaną poniesione przez Strony w następujących częściach: Google zapłaci 60% całkowitych opłat mediacyjnych, a użytkownik biznesowy 40% opłat mediacyjnych.

5.3. Jeśli nie zaistnieją nadzwyczajne okoliczności, mediacja będzie miała miejsce nie później niż czterdzieści pięć (45) dni roboczych od daty otrzymania Części I.

5.4. Jeśli CEDR nie będzie w stanie zorganizować mediacji w terminie uzgodnionym przez Strony z jakiegokolwiek powodu lub jeśli Strona A nie zapłaci opłat mediacyjnych w ciągu dwóch (2) dni roboczych od daty zaakceptowania Umowy o mediację, Umowa o mediację nie wejdzie w życie.

5.5. CEDR zastrzega sobie prawo zmiany opłat z tytułu mediacji w przypadku, gdy wartość sporu zgłoszona przez Strony w pełnym zgłoszeniu będzie wskazywać na inną wartość sporu niż określona przez Strony w formularzu wniosku.

Odpowiedni termin przeznaczony na mediację również zostanie przedłużony, zgodnie z naliczoną opłatą.

6. Wnioski i dokumenty na piśmie

6.1. Po dokonaniu rezerwacji mediacji Strony będą wymieniać z Mediatorem drogą elektroniczną podsumowanie dotyczące sprawy i dokumenty pomocnicze, nie później niż w ciągu dwudziestu pięciu (25) dni roboczych od daty otrzymania przez CEDR Części I. Podsumowanie sprawy zawiera szczegóły dotyczące okoliczności faktycznych, a także kwestii handlowych i prawnych zgłoszonych przez Stronę. Musi również jasno określać, co każda ze Stron chciałaby osiągnąć, przy czym liczba stron podsumowania jest ograniczona do dziesięciu (10). W stosownych przypadkach każda ze Stron może również oddzielnie przedstawić chronologię kluczowych wydarzeń, listę określającą zadania i obowiązki poszczególnych osób oraz słowniczek terminów technicznych – dokumenty te nie będą liczone w odniesieniu do liczby stron podsumowania sprawy.

6.2. Mediator skontaktuje się z każdą ze Stron lub jej upoważnionym przedstawicielem co najmniej na dwa (2) dni robocze przed dniem mediacji, zazwyczaj telefonicznie lub pocztą elektroniczną, w celu potwierdzenia prawidłowego zrozumienia stanowisk i celów każdej ze Stron.

7. Mediacja

7.1. Mediacja odbywa się poprzez wideokonferencję lub, w przypadku problemów technicznych, przez konferencję telefoniczną zaplanowaną przez CEDR. Każda ze Stron powinna przedstawić CEDR listę osób biorących udział w jej imieniu oraz ich stanowiska na co najmniej trzy (3) dni robocze przed mediacją.

7.2. Strony mogą brać udział w mediacji bezpośrednio (*pro-se*), a także za pośrednictwem dowolnych wyznaczonych przedstawicieli lub prawników (doradców wewnętrznych i/lub zewnętrznych). Każda osoba biorąca udział w mediacji musi posiadać oddelegowane uprawnienia do reprezentowania Strony, w tym uprawnienia dotyczące rozstrzygania sporów. Jeżeli umocowanie osoby biorącej udział w mediacji w imieniu Strony zostanie w jakikolwiek sposób ograniczone, osoba ta powinna zapewnić wprowadzenie mechanizmu uzyskania wymaganego umocowania w trakcie mediacji.

7.3. Przed dniem mediacji Mediator skontaktuje się z każdą ze Stron lub z upoważnionymi przedstawicielami Strony w celu przeprowadzenia rozmowy wstępnej trwającej nie dłużej niż trzydzieści (30) minut.

7.4. W dniu mediacji Mediator rozpoczyna zazwyczaj mediację od spotkań ze Stronami oddzielnie, trwających nie dłużej niż trzydzieści (30) minut. Następnie, jeżeli Strony wyrażą na to zgodę, mediacja rozpocznie się od spotkania wspólnego, które potrwa nie dłużej niż dwie (2) godziny. Jeżeli rozmowy nie przyczynią się do rozwiązania sporu, każda ze Stron może w dowolnym momencie zakończyć mediację, informując o tym Mediatora i drugą Stronę.

7.5. Podczas pierwszego spotkania wspólnego Mediator przypomni Stronom podstawowe zasady obowiązujące w danym dniu zgodnie z postanowieniami Umowy o mediację, potwierdzając ściśle poufność mediacji, przypomni Stronom o dobrowolnym charakterze procesu i zwróci się do każdej ze Stron o przestrzeganie praw drugiej Strony do wysłuchania.

7.6. Mediator może poprosić każdą ze Stron o wygłoszenie 10-minutowego oświadczenia wstępnego. Stanowi ono podsumowanie kluczowych kwestii stanowiących przedmiot sprawy i będzie mieć miejsce wyłącznie za zgodą Stron.

7.7. Po wspólnym spotkaniu, jeśli obie Strony wyrażą na to zgodę, Mediator może zaprosić Strony do osobnych spotkań z Mediatorem. Te osobne spotkania mogą być prowadzone przez wideokonferencję, telefonicznie lub przez e-mail. Podczas tych odrębnych spotkań, Mediator ustala, czy możliwe jest osiągnięcie postępów poprzez ponowne zorganizowanie spotkania Stron, w którym to przypadku Strony zostaną zwołane ponownie. Jeśli nie, Mediator potwierdzi Stronom, że mediacja została zakończona i odnotuje jej wynik.

8. Poufność i status bez uszczerbku

8.1. Wszelkie informacje niepubliczne wymieniane w trakcie mediacji, w tym między innymi pisemne i ustne oświadczenia, dokumenty, a także informacje dotyczące istnienia i warunków jakiejkolwiek propozycji ugody, muszą być traktowane przez Strony, Mediatora i CEDR jako poufne i nie mogą zostać ujawnione w jakimkolwiek celu, chyba że Strony postanowią inaczej na piśmie lub gdy ich ujawnienie jest wymagane przez prawo, bądź w celu wdrożenia lub wyegzekwowania warunków ugody lub powiadomienia ubezpieczycieli, pośredników ubezpieczeniowych i/lub księgowych.

8.2. Jakiegokolwiek informacje przekazywane pomiędzy Stronami, Mediatorem i/lub CEDR nie mogą stanowić uszczerbku dla sytuacji prawnej którejkolwiek ze Stron i nie są wiążące, chyba że zawarta zostanie ugoda.

8.3. Żadne informacje omawiane podczas mediacji nie mogą być przedstawiane jako dowód ani przekazywane żadnemu sędziemu, arbitrowi lub innemu decydentowi w jakimkolwiek postępowaniu prawnym lub innym postępowaniu formalnym, chyba że prawo stanowi inaczej.

8.4. Jeśli jedna ze Stron prywatnie poinformuje mediatora lub CEDR o jakichkolwiek poufnych informacjach przed, w trakcie lub po zakończeniu mediacji, mediator lub CEDR nie ujawni tych informacji żadnej innej Stronie lub osobie bez zgody Strony ujawniającej te informacje.

9. Rozstrzygnięcie sporu

9.1. Mediator nie ma uprawnień do narzucenia Stronom jakiejkolwiek ugody, ale działając jako strona neutralna będzie próbować pomóc im w zadowalającym rozwiązaniu sporu.

9.2. Ugoda zostaje osiągnięta, gdy Strony dojdą do uzgodnionego rozwiązania. Strony sporządzą odpowiednią umowę we współpracy z Mediatorem. Ugoda staje się wiążąca tylko wtedy, gdy zostanie podpisana przez upoważnionego przedstawiciela każdej ze Stron.

10. Brak rozstrzygnięcia sporu

10.1. Jeśli w dniu mediacji nie uda się osiągnąć porozumienia, Mediator może poprosić Strony o zgodę na skontaktowanie się z nimi w ciągu następujących pięciu (5) dni roboczych w celu ułatwienia pełnego rozstrzygnięcia sporu w terminie dziesięciu (10) dni roboczych od dnia mediacji.

11. Oświadczenie dotyczące wyników

11.1. W ciągu sześćdziesięciu (60) dni roboczych od sporządzenia wniosku dotyczącego mediacji Mediator prześle pisemne oświadczenie o zakończeniu mediacji poprzez zawarcie ugody lub oświadczenie zawierające informację, że Strony nie osiągnęły zadowalającego je rozwiązania sporu.