

# Programma di Mediazione Aziendale per la Piattaforma Amazon

## Regole del Programma

(Edizione del 27 gennaio 2025)

Queste regole si applicano ai moduli di domanda ricevuti dal CEDR a partire dal 27 gennaio 2025 e devono essere lette insieme a qualsiasi documento di orientamento pubblicato sul sito web [www.cedr.com/mediation/amazon](http://www.cedr.com/mediation/amazon).

### 1 Informazioni generali

- 1.1 Il Programma di Mediazione Aziendale per la Piattaforma Amazon ("il Programma") è amministrato dal Centro per l'effettiva risoluzione delle controversie (Centre for Effective Dispute Resolution; "CEDR"). Il Programma fornisce un modo informale e indipendente per mediare le controversie tra Amazon Services EU SARL (AEU) o una società affiliata ad Amazon Services EU SARL ("Amazon") e alcuni utenti aziendali ("gli Utenti") attraverso un processo di aggiudicazione volontaria e non vincolante ("la Mediazione").
- 1.2 La Mediazione verrà intrapresa da un mediatore indipendente ("il Mediatore") nominato dal CEDR dal suo Gruppo di Mediazione Venditori Amazon ("Gruppo di Mediazione") che mantiene per questi scopi.
- 1.3 Il Mediatore designato secondo quanto indicato dal presente Regolamento prenderà una decisione sulla controversia tenendo conto delle informazioni ricevute dall'Utente e da Amazon. La decisione sarà una delle seguenti: formulare una o più proposte affinché Amazon prenda provvedimenti o non formulare alcuna proposta.
- 1.4 Qualsiasi proposta del Mediatore non sarà vincolante.
- 1.5 Il CEDR addebiterà alle parti la commissione di £490 più l'IVA britannica (se applicabile) se l'indirizzo registrato dell'Utente è nel Regno Unito, o di €538 se l'indirizzo registrato dell'Utente è in uno Stato membro dell'Unione europea. La commissione per la mediazione sarà divisa in parti uguali tra Amazon e l'Utente. Nel caso in cui il Mediatore formuli una proposta, la parte di commissione dell'Utente per la mediazione sarà rimborsata dal CEDR all'Utente entro 30 giorni di calendario dalla

data della decisione del Mediatore.

- 1.6 Saranno accettate le domande di adesione al Programma da parte degli Utenti o dei loro rappresentanti designati. Se un Utente desidera nominare un rappresentante per agire per suo conto, l'Utente dovrà fornire la delega firmata con la sua domanda di adesione al Programma confermando che l'Utente accetta che il rappresentante agisca per suo conto.
- 1.7 Qualsiasi decisione presa dal Mediatore designato ai sensi del presente regolamento si applica soltanto alla controversia specifica cui si fa riferimento. In nessun caso una decisione presa dal Mediatore costituisce un precedente.

## **2 Campo di applicazione del Programma**

- 2.1 Il Programma può essere utilizzato per risolvere una controversia irrisolta tra l'Utente e Amazon a condizione che siano soddisfatte tutte le seguenti condizioni:
- 2.1.1 L'Utente deve aver concluso la procedura per la gestione dei reclami Amazon;
  - e
  - 2.1.2 Amazon deve aver fornito all'Utente un codice di accesso ("il Codice") che conferma il consenso di Amazon al fatto che l'Utente faccia appello al Programma; e
  - 2.1.3 L'Utente deve aver inviato al CEDR un modulo di domanda che soddisfi i requisiti di cui alla Regola 3.2 di seguito non oltre 30 giorni di calendario dalla ricezione del Codice.
- 2.2 Il Programma non può essere utilizzato per risolvere una controversia che rientra in una o più delle seguenti categorie:
- 2.2.1 Qualora una o più delle condizioni di cui alla regola 2.1 non siano soddisfatte nel momento in cui l'Utente decide di appellarsi al Programma;
  - 2.2.2 Qualora i dettagli della controversia indicati nel modulo di domanda dell'Utente siano sostanzialmente diversi da quelli forniti nel rispetto delle condizioni di cui alle regole 2.1.1 e 2.1.2;
  - 2.2.3 Se la controversia è stata deferita ad un organo giurisdizionale e una sentenza è stata emessa da quest'ultimo prima che il Mediatore prenda una decisione;
  - 2.2.4 Qualora l'Utente e/o Amazon notifichino al CEDR che revocano il consenso a

partecipare alla Mediazione.

- 2.3 Se la controversia rientra in una o più delle categorie di cui alla precedente Regola 2.2, la controversia sarà ritirata dal Programma. Sia l'Utente che Amazon saranno quindi rimborsati dal CEDR della loro parte di commissione entro 30 giorni di calendario dalla data in cui la controversia è stata ritirata dal Programma.
- 2.4 Inoltrare una controversia attraverso il Programma non elimina l'obbligo dell'Utente di pagare ad Amazon eventuali importi dovuti e che non sono contestati.

### **3 Fare domanda per utilizzare il Programma**

- 3.1 Per richiedere l'utilizzo del Programma, l'Utente deve inviare al CEDR un modulo di domanda, disponibile sul sito web del Programma all'indirizzo [www.cedr.com/mediation/amazon](http://www.cedr.com/mediation/amazon). Se l'Utente richiede un'assistenza speciale per la domanda potrà contattare il CEDR e apportare modifiche ragionevoli in linea con la politica del CEDR, disponibile sul sito web del CEDR all'indirizzo [www.cedr.com](http://www.cedr.com).
- 3.2 Al momento dell'invio di un modulo di candidatura, l'Utente deve pagare la tassa di cui alla Regola 1.5. Sul modulo di domanda, l'Utente deve specificare quanto segue:
- 3.21 Il Codice fornito all'Utente da Amazon;
  - 3.22 La data in cui il Codice è stato fornito all'Utente da Amazon;
  - 3.23 Le questioni precise oggetto di controversie; e
  - 3.24 La(e) proposta(e) che l'Utente richiede di fare al Mediatore.
- 3.3 L'Utente dovrà fornire con la propria domanda tutti i documenti giustificativi su cui intende fare affidamento.
- 3.4 L'Utente è incoraggiato a esporre il reclamo e la(e) proposta(e) richieste nel maggior dettaglio possibile.

### **4 Procedura di aggiudicazione**

- 4.1 La Domanda
- 4.1.1 Quando un modulo di domanda che soddisfi i requisiti di cui alla Regola 3.2 viene ricevuto dal CEDR, quest'ultimo invierà all'Utente conferma dell'avvenuto

ricevimento insieme a un numero di riferimento del caso. Sia l'Utente che, successivamente, Amazon dovranno indicare questo numero di riferimento del caso in tutta la corrispondenza con il CEDR relativa al caso.

- 4.12 Dopo aver ricevuto la conferma del CEDR e il numero di riferimento del caso, l'Utente avrà un periodo di tre giorni di calendario per apportare eventuali modifiche o aggiunte alla domanda, compresa la fornitura di ulteriori prove.
- 4.13 Dopo la scadenza del termine di cui alla Regola 4.1.2, il CEDR procederà, entro 14 giorni di calendario, a una prima valutazione per stabilire se la controversia rientri o meno nell'ambito di applicazione del Programma. Tale valutazione sarà effettuata facendo riferimento alle Regole 2.1 e 2.2 di cui sopra.
- 4.14 Se il CEDR ritiene che la domanda sia valida, informerà Amazon inviando una copia elettronica del modulo di domanda dell'Utente, il numero di riferimento del caso e gli eventuali documenti giustificativi ("la notifica").
- 4.15 Una volta che la notifica sarà considerata ricevuta da Amazon, Amazon avrà 14 giorni di calendario in cui:
  - 4.1.5.1 Far obiezione al CEDR che tratta la controversia se ritiene che la controversia esuli interamente dall'ambito di applicazione del Programma; o
  - 4.1.5.2 Inviare al CEDR la sua risposta scritta al reclamo dell'Utente (il CEDR può, a propria discrezione, concedere ad Amazon una proroga del termine per la presentazione di una risposta).

## 4.2 Contestazioni all'ammissibilità

- 4.21 Entro i termini di cui alla Regola 4.1.5 di cui sopra, Amazon può opporsi al trattamento della controversia da parte del CEDR se ritiene che la controversia esuli dall'ambito del Programma.
- 4.22 Nel formulare una contestazione, Amazon deve contattare il CEDR e specificare uno o più motivi, ai sensi della regola 2.2 di cui sopra, per cui la controversia esula dall'ambito di applicazione del Programma.
- 4.23 Il CEDR esaminerà la contestazione di Amazon e deciderà se l'obiezione sarà accolta o meno. Tale decisione sarà comunicata alle parti entro tre giorni di calendario dal ricevimento della contestazione da parte del CEDR.
- 4.24 Se la contestazione di Amazon non viene accolta dal CEDR, il caso rimarrà attivo e saranno aggiunti altri tre giorni di calendario ai termini di cui alla Regola 4.1.5 affinché Amazon possa presentare una risposta o un'ulteriore contestazione. Questa estensione temporale può essere applicata solo una volta per caso, e non saranno concesse proroghe di tempo per eventuali successive

contestazioni infruttuose fatte da Amazon. Al Mediatore successivamente nominato per determinare la controversia sarà fornita tutta la corrispondenza sulla contestazione.

4.25 Nel caso in cui la contestazione di Amazon venga accolta, il CEDR scriverà all'Utente per informarlo e comunicargli i motivi della contestazione. L'Utente avrà quindi un periodo di 14 giorni di calendario per contattare il CEDR e fornire le prove di validità del caso. Al ricevimento della risposta dell'Utente, il CEDR deciderà se ripristinare o meno il caso entro tre giorni di calendario.

4.26 Nel caso in cui l'utente risponda al CEDR entro 14 giorni di calendario dal ricevimento della corrispondenza del CEDR relativa alla contestazione accolta, e il CEDR decida che il caso rientra nell'ambito del Programma, il caso verrà riaperto e Amazon avrà 14 giorni di calendario per fare un'ulteriore contestazione o per presentare una risposta.

4.27 Se l'Utente non si mette in contatto con il CEDR entro 14 giorni di calendario dalla conferma della contestazione di Amazon, o se il CEDR non ritiene che il caso rientri nell'ambito del Programma, dopo aver ricevuto la risposta dell'Utente, il caso sarà ritirato dal Programma.

### 4.3 La risposta

4.31 Quando il CEDR riceve la risposta di Amazon, una copia di essa sarà inviata all'Utente solo a titolo informativo.

4.32 Una volta ricevuta la risposta, il CEDR nominerà formalmente il Mediatore.

4.33 Nel caso in cui Amazon non presenti una risposta al CEDR entro i termini previsti, il Mediatore avrà la facoltà di procedere a prendere una decisione tenendo conto solo delle informazioni fornite dall'Utente.

### 4.4 La decisione

4.4.1 Il Mediatore designato secondo quanto indicato dal presente Regolamento prenderà una decisione sulla controversia tenendo conto delle informazioni ricevute dall'Utente e da Amazon. Il CEDR mira a emettere le decisioni entro 40 giorni di calendario dal ricevimento della risposta di Amazon.

4.4.2 La decisione del Mediatore sarà esposta per iscritto e comprenderà i motivi della decisione. Il Mediatore invierà una copia della decisione al CEDR una volta completata.

4.4.3 Una volta che il CEDR riceverà una decisione dal Mediatore, ne invierà copie sia

all'Utente che ad Amazon simultaneamente.

- 4.4.4 Nel caso in cui il Mediatore presenti una proposta, la parte di commissione del caso dell'Utente sarà rimborsata dal CEDR all'Utente entro 30 giorni di calendario dalla data della decisione del Mediatore. Nel caso in cui il Mediatore non presenti una proposta, non verrà effettuato alcun rimborso all'Utente.
- 4.4.5 La messa in atto di qualsiasi proposta presentata dal Mediatore per quanto concerne la decisione sarà a sola discrezione di Amazon.
- 4.4.6 La decisione del Mediatore non può essere riesaminata o impugnata in alcuna circostanza. Il CEDR non può obbligare a far rispettare la decisione del Mediatore. Il CEDR non può applicare multe o sanzioni ad Amazon per non aver rispettato la decisione del Mediatore.
- 4.4.7 Una volta che la decisione del Mediatore sarà stata inviata sia all'Utente che ad Amazon, ed ogni rimborso ai sensi della Regola 4.4.4 sarà stato effettuato, il coinvolgimento del CEDR nella controversia terminerà e la procedura del Programma sarà considerata completata.

## **5 Poteri del Mediatore**

- 5.1 Il Mediatore sarà sempre giusto e imparziale e prenderà una decisione in linea con la legge pertinente, con eventuali codici di condotta pertinenti, e con i contratti tra Amazon e l'Utente. Il Mediatore agirà in modo rapido ed efficiente.
- 5.2 Il Mediatore ha il potere di:
  - 5.2.1 modificare i termini di tempo stabiliti nel presente regolamento;
  - 5.2.2 richiedere ulteriori prove o documenti all'Utente o ad Amazon e stabilire i termini entro i quali l'Utente e Amazon devono fornire tali prove o documenti;
  - 5.2.3 procedere con la Mediazione se l'Utente o Amazon non si attengono alle presenti Regole o a qualsiasi istruzione o direzione impartita ai sensi delle presenti Regole;
  - 5.2.4 consultare qualsiasi prova pertinente non presentata dalle parti (ma il Mediatore deve informare l'Utente e Amazon di tali prove e consentire loro di fornire commenti);
  - 5.2.5 ricevere e tenere conto di tutte le prove che il Mediatore ritenga pertinenti;
  - 5.2.6 porre fine alla Mediazione se, secondo il Mediatore, l'intera controversia non rientra nel campo di applicazione del Programma (non vi è alcun ricorso se il Mediatore decide di porre fine alla Mediazione).

## 6 Spese

- 6.1 Il CEDR addebiterà alle parti la commissione di £490 più l'IVA britannica (se applicabile) se l'indirizzo registrato dell'utente è nel Regno Unito, o di €538 se l'indirizzo registrato dell'utente è in uno Stato membro dell'Unione europea. La commissione per la mediazione sarà divisa in parti uguali tra Amazon e l'utente. Nel caso in cui il Mediatore presenti una proposta, la parte di commissione del caso dell'Utente sarà rimborsata dal CEDR all'Utente entro 30 giorni di calendario dalla data della decisione del Mediatore.
- 6.2 Né l'Utente né Amazon sono obbligati ad avvalersi della rappresentanza legale, anche se entrambe le parti sono libere di farlo se lo desiderano.
- 6.3 L'Utente e Amazon dovranno pagare le loro spese per la preparazione dei casi che li riguardano. Utilizzando il Programma, ciascuna parte accetta di non intraprendere azioni legali contro l'altra per recuperare tali costi.

## 7 Confidenzialità

- 7.1 Nessuna parte coinvolta nella Mediazione fornirà i dettagli della Mediazione o della decisione (compresi i motivi della stessa) a qualsiasi persona o organizzazione non direttamente coinvolta nella Mediazione, ad eccezione delle società affiliate all'Utente o ad Amazon, e ai loro rappresentanti.
- 7.2 Utilizzando il Programma, le parti convengono che il CEDR può raccogliere, conservare e pubblicare statistiche e altre informazioni relative ai casi.
- 7.3 Il Regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR) si applica al Programma e tutti i dati trasmessi al CEDR in relazione ai casi possono essere condivisi con Amazon, inclusi tutti i dati personali.

## 8 Altre regole

- 8.1 Il CEDR nominerà un Mediatore sostituito dal Gruppo di Mediazione qualora il Mediatore inizialmente nominato non sia in grado di trattare la controversia per qualsiasi motivo. Il CEDR informerà le parti se tale nomina verrà effettuata.

- 8.2 Tranne che per modificare una decisione a seguito di un errore minore o di fornire chiarimenti su un punto specifico riguardante la decisione del Mediatore, né il CEDR né il Mediatore saranno obbligati ad avviare una corrispondenza relativa a qualsiasi decisione.
- 8.3 Se l'Utente o Amazon devono esporre un reclamo sulla qualità del servizio fornito nel corso della gestione di un caso, esso dovrà essere presentato attraverso la procedura di reclamo pubblicata del CEDR, le cui copie sono disponibili sul sito web del CEDR. La procedura di reclamo non può essere utilizzata per contestare il contenuto o l'esito della decisione del Mediatore, il processo decisionale adottato dal Mediatore o il contenuto del presente Regolamento.
- 8.4 Il Programma, comprese le presenti Regole, può essere aggiornato periodicamente. Le controversie saranno risolte secondo le Regole in vigore al momento in cui l'Utente chiede di utilizzare il Programma.