Le service de médiation en ligne pour l'industrie européenne à temps partagé

pour les membres de

Resort Development Organisation (RDO) Ltd

Règlements de service

Ces règles s'appliquent aux différends qui surviennent à compter du 1er janvier 2017

NetNeutrals EU s'efforce de permettre l'accès et une accessibilité appropriée pour tous. Veuillez noter: Les règlements sont disponibles sur le site en anglais, français, espagnol et allemand. Si vous avez besoin de ce document dans un autre format, veuillez contacter NetNeutrals EU à info@netneutrals.eu pour plus de détails.

1. Introduction

1.1 Le service de médiation en ligne pour l'industrie européenne du temps partagé («le service») est un service indépendant conçu pour encourager l'accord consensuel entre les parties et pour minimiser les coûts. NetNeutrals EU fournit le service pour régler les litiges entre les Membres RDO ("membres") et leurs clients ("clients") en ce qui concerne les demandes d'indemnisation découlant d'une prétendue violation d'un contrat à temps partagé RDO qui a eu lieu dans l'élaboration ou l'exécution d'un contrat à temps partagé.

1.2 La médiation en ligne est un processus simple, qui aide à un règlement rapide dans un environnement sûr, contrôlé et confidentiel sous la direction d'un médiateur accrédité par NetNeutrals EU.

2. Demande d'utilisation du service

2.1 Tous les renvois vers le service doivent venir via RDO pour lancer le processus. RDO fournit au client le lien en ligne vers le site Web ou un formulaire de demande pour le service.

2.2 NetNeutrals EU doit recevoir une demande en ligne ou en papier et des honoraires de médiation appropriés des deux parties (tel que défini dans le règlement 4. Frais ci-dessous) dans les 20 jours ouvrables suivant la notification de renvoi de RDO. Les parties peuvent fournir tous les documents à l'appui qu'ils souhaitent que le médiateur examine, ce qui comprend des documents, des photos, etc.

2.3 Une fois la demande et le paiement des frais de médiation de chaque partie, NetNeutrals EU désignera un médiateur et en informera les parties en conséquence.

3. La procédure de médiation

3.1 La médiation commence lorsque NetNeutrals EU écrit aux parties pour aviser qu'un médiateur a été nommé.

3.2 Une fois que la demande et les pièces justificatives présentées par les parties ont été reçues, le médiateur fera tout son possible pour conclure la médiation dans les 25 jours ouvrables suivant sa nomination. Le médiateur peut, à sa discrétion, prolonger ce délai.

3.3 Le processus de médiation se déroulera principalement en ligne, mais il pourra inclure d'autres formes de communication écrite et verbale (téléphone, Skype ou WebEx, par exemple) si le médiateur le juge approprié.

3.4 Si les parties ne parviennent pas à une résolution qui est mutuellement acceptable après des discussions avec le médiateur, le médiateur déclare une impasse et le processus de médiation se termine. NetNeutrals EU informera RDO que les parties n'ont pas été en mesure de parvenir à un règlement mutuellement acceptable.

3.5 Si une résolution est obtenue, le médiateur enregistrera cette résolution par écrit et l'enverra aux parties (via le site Web NetNeutrals EU) sous la forme d'un accord médiatisé, à la signature. Les deux parties doivent signer et retourner la déclaration à NetNeutrals EU dans les 10 jours ouvrables.

À la réception des deux copies signées de l'accord, NetNeutrals EU avisera les parties et elles devront alors prendre l'action décrite pour se conformer au résultat convenu.

3.6 NetNeutrals EU fournira aux parties des copies du contrat signé et une copie à RDO (à titre confidentiel) ou confirmera à RDO qu'une ou les deux copies du contrat n'ont pas été retournées.

3.7 Si l'une des parties ne signe pas ou ne renvoie l'accord à NetNeutrals EU dans les 10 jours ouvrables, le contrat n'a aucun effet et NetNeutrals EU écrira aux parties pour conclure la médiation. NetNeutrals EU informera le client qu'ils ont le droit d'utiliser le procédé d'arbitrage de NetNeutrals EU pour l'industrie européenne à temps partagé et NetNeutrals EU informera le client des étapes et des délais de ce processus. RDO sera informé du résultat. Le client peut alors choisir de procéder à l'arbitrage ou à la cour, s'ils souhaitent poursuivre la procédure. Toute application au système d'arbitrage de NetNeutrals EU pour l'industrie européenne à temps partagé doit être soumise à NetNeutrals EU dans les 20 jours ouvrables suivant la date d'achèvement du processus de médiation.

4. Frais

4.1 Indépendamment du résultat de la médiation, les parties assument les frais de préparation de leurs propres affaires et de participation au processus de médiation.

4.2 Les frais de médiation applicables à ce service sont détaillés Annexe 1 - Frais de dossier.

5. Confidentialité

5.1 Les parties conviennent de ne divulguer à aucun moment à quiconque les détails de la médiation, sauf si le présent règlement et le droit applicable l'exigent ou le permettent.

5.2 NetNeutrals EU peut recueillir et conserver les détails, sous forme résumée, de cas individuels et, tout en préservant l'anonymat des parties, peut publier ces résumés sur son site Web et d'autres arbitres en tant que ressource afin d'encourager la cohérence des pratiques en vertu des présentes règles. NetNeutrals EU peut également publier les statistiques requises par les entités gouvernementales et présenter des informations sur ces différends tout en préservant l'anonymat des parties.

6. Autres

6.1 Toutes les références aux «jours ouvrables» du présent règlement sont interprétées en fonction des jours fériés et publics en Irlande.

6.2 NetNeutrals EU nommera un médiateur suppléant si l'arbitre initialement désigné est incapable de traiter le litige pour quelque raison que ce soit. NetNeutrals EU informera les parties si une telle nomination est faite et les raisons de cette nomination.

6.3 Ni NetNeutrals EU ni le médiateur ne pourront être tenus responsables envers une partie pour un acte ou une omission dans le cadre de médiation effectué en vertu des présentes règles.

6.4 Le présent règlement peut être révisé et modifié à l'occasion. Les règles en vigueur au moment de la demande régiront toute médiation en vertu du règlement.

Annexe 1 - Frais de dossier

1. Le client paiera des frais de médiation de 50 € HT pour NetNeutrals EU lors de la soumission d'un formulaire de demande.
2. La société paiera des frais de médiation de 450 € HT avec 30 jours de réception d'une facture valide fournie par NetNeutrals EU.