

Le procédé d'arbitrage pour l'industrie européenne à temps partagé

pour les membres de

Resort Development Organisation (RDO) Ltd

Règlement du procédé

Ces règlements d'arbitrage s'appliquent aux différends qui surviennent à compter du 1^{er} 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. Général

- 1.1 Le système d'arbitrage de l'industrie européenne à temps partagé (« le procédé ») constitue un processus indépendant et juridiquement contraignant pour résoudre les litiges entre les membres RDO (les « défendeurs ») en ce qui concerne les demandes d'indemnisation découlant d'une violation présumée d'un contrat à temps partagé (« contrat à temps partagé ») ou d'une violation alléguée du code de conduite de RDO qui a eu lieu lors de l'établissement ou de l'exécution d'un contrat à temps partagé.
- 1.2 Le procédé est administré par NetNeutrals EU, un organisme indépendant de résolution de litiges.
- 1.3 En vertu du code de conduite de RDO, le requérant, en tant que membre de RDO au moment du contrat à temps partagé, a accepté de participer au procédé si le requérant le désire et a accepté d'honorer toute sentence arbitrale dans le cadre du procédé conformément à ses dispositions.

- 1.4 NetNeutrals EU nommera un arbitre indépendant pour décider de l'issue des litiges éligibles au titre du procédé. L'arbitrage se fera sur la base de preuves écrites et de soumissions uniquement via la plate-forme en ligne située à www.netneutrals.eu.
- 1.5 L'arbitre rendra une décision, avec motifs, après avoir examiné toutes les preuves et les observations. Les décisions accordées dans le cadre du procédé sont finales et obligatoires pour toutes les parties, cependant toute partie a le droit de demander l'autorisation de faire appel devant les tribunaux.
- 1.6 Tous les arbitrages en vertu du procédé est censée avoir lieu à Dublin, en Irlande. Le siège de l'arbitrage est l'Irlande et le lieu de l'arbitrage, au sens de l'article 20 de la Loi type de CNUDCI sur l'arbitrage commercial international, 1985, telle que modifiée, est considéré être l'Irlande.

2. Éligibilité à cette procédure

- 2.1 Un différend ne peut être renvoyé à l'arbitrage que dans le cadre du procédé où le requérant a :
 - 2.1.1 un contrat à temps partagé est entré avec un membre RDO le 1^{er} janvier 2012 ou après cette date; et
 - 2.1.2 soit:
 - 2.1.2.1 Le requérant a rempli la procédure de réclamation interne du membre de RDO mais n'a pas atteint sa résolution à la satisfaction du requérant dans les soixante (60) jours ouvrables suivant le début de la procédure de réclamation interne du membre du RDO; ou
 - 2.1.2.2 La plainte du requérant a été renvoyée au service de médiation en ligne de NetNeutrals EU pour l'industrie européenne à temps partagé (« le service de médiation »), mais un règlement n'a pas été atteint dans le délai fixé par le service de médiation. Dans ce cas, le requérant doit présenter une demande au procédé dans les 20 jours ouvrables suivant la conclusion du processus de médiation.

- 2.2 Le procédé ne peut pas être utilisé pour régler les litiges qui entrent dans une ou plusieurs des catégories suivantes:
- 2.2.1 Un différend porté par une personne autre qu'un client d'un membre RDO;
 - 2.2.2 Un différend porté contre une organisation qui n'est pas un membre RDO;
 - 2.2.3 Un différend qui a fait l'objet d'une procédure judiciaire ou qui fait l'objet d'une autre procédure indépendante de détermination des différends (à moins qu'une telle procédure ou autre procédure n'ait été abandonnée, arrêtée ou suspendue);
 - 2.2.4 Un différend qui fait l'objet d'une demande valide existante ou antérieure faite au Service;
 - 2.2.5 Un différend relatif à un contrat à temps partagé qui a été conclu dans le cadre de toute activité commerciale par le requérant;
 - 2.2.6 Les prêts à temps partiel ou tout autre litige relevant de la compétence d'un ombudsman financier légal;
 - 2.2.7 Un différend dans lequel le requérant cherche à obtenir réparation pour décès, lésions corporelles, maladie ou autre perte non pécuniaire;
 - 2.2.8 Un différend découlant de :
 - 2.2.8.1 Toute violation alléguée d'une convention de gestion relative à temps partagé qui fait l'objet de l'entente de partage de biens en temps partagé, qui est réputée avoir été commise par les parties à cette convention de gestion ou
 - 2.2.8.2 Toute violation alléguée d'une entente visant à fournir au requérant un service d'échange accessoire à temps partagé.
 - 2.2.9 Un litige impliquant une réclamation pour un montant total inférieur à 1 000 €.
 - 2.2.10 Un différend qui, de l'avis de l'administration NetNeutrals EU ou de l'arbitre est frivole et / ou vexatoire;
 - 2.2.11 Un différend qui, de l'avis de NetNeutrals EU, entraverait sérieusement le bon fonctionnement du procédé s'il était traité.

- 2.3 À titre exceptionnel, un différend qui ne répond pas aux conditions d'éligibilité ci-dessus peut être éligible à l'arbitrage dans le cadre du procédé où toutes les parties au différend et RDO et NetNeutrals EU sont d'accord. Dans de telles circonstances, des redevances supplémentaires peuvent être appliquées et doivent être convenues entre les parties concernées avant que le procédé n'accepte le différend.
- 2.4 Le pouvoir de déterminer si un différend est éligible entre le procédé incombe à l'administration NetNeutrals EU. La décision de l'administration NetNeutrals EU concernant l'éligibilité d'un différend est définitive.
- 2.5 Dans l'éventualité où NetNeutrals EU décide qu'un litige n'est pas éligible, NetNeutrals EU notifiera par écrit au requérant cette décision et expliquera pourquoi le litige n'est pas éligible.

3. Demande d'arbitrage

- 3.1 Une demande d'arbitrage doit être présentée par le requérant sur le site Internet de NetNeutrals (www.netneutrals.eu) ou le formulaire prescrit, accompagné du paiement de la taxe d'arbitrage, tel que détaillé dans Annexe 1 - Frais de dossier. Cette demande, accompagnée de toutes les pièces justificatives (ensemble «les documents de réclamation») doit être envoyée à NetNeutrals EU.
- 3.2 Le contenu des documents de réclamation doit être rédigé en anglais ou dans la langue du processus, selon les directives de l'arbitre. Lorsqu'une preuve vidéo est présentée, tout commentaire doit être rédigé en anglais ou dans la langue du processus tel qu'indiqué par l'arbitre.
- 3.3 Les documents de réclamation doivent comprendre :
 - 3.3.1 Une description complète de la ou des réclamations présentées au défendeur et le raisonnement à l'appui de cette réclamation; et
 - 3.3.2 Tous les éléments de preuve disponibles à l'appui de la réclamation, y compris, mais non exclusivement, les plaintes déposées avant ou pendant l'achat, ou des photographies, des preuves vidéo, des chèques de cartes de crédit pour tout débours réclamé; et
 - 3.3.3 Une copie lisible du contrat à temps partagé en question; et
 - 3.3.4 Un résumé du ou des recours que le réclamant demande au défendeur;

- 3.3.5 Une déclaration indiquant que tous les efforts raisonnables ont été faits pour résoudre le différend par le biais de la procédure de réclamation interne du défendeur.
- 3.4 Si le requérant n'est pas en mesure de soumettre le contrat à temps partagé, le défendeur soumettra une copie du contrat à temps partagé avec la défense si elle est encore sous son contrôle.
- 3.5 À la réception des documents de réclamation, NetNeutrals EU aura le droit de refuser de soumettre le différend à l'arbitrage s'il estime que le différend n'est pas éligible au procédé, tel que défini par le présent règlement.
- 3.6 La procédure d'arbitrage est réputée avoir débuté lorsque les documents de réclamation dûment remplis sont reçus par NetNeutrals EU accompagnés des frais d'arbitrage prescrits.

4. Défaut du défendeur à une demande

- 4.1 Dès réception des documents relatifs à la réclamation, le défendeur peut contester la validité du différend au motif qu'il contrevient au présent règlement. En cas de contestation, le défendeur peut demander la nomination anticipée de l'arbitre pour décider de la validité du différend en tant que question préliminaire.
- 4.2 À l'appui d'une telle demande, le défendeur doit, dans les 10 jours ouvrables suivant la date de réception des documents de réclamation, présenter par écrit les raisons pour lesquelles le différend suscité par le demandeur n'est pas admissible aux présentes, accompagné du paiement de l'arbitrage prescrit frais. Le fait de ne pas fournir cette présentation et ce paiement entraînera le rejet de la contestation.
- 4.3 Sur réception d'une contestation motivée et de la taxe d'arbitrage prescrite par le défendeur, NetNeutrals EU donnera au requérant un délai de 10 jours ouvrables pour fournir par écrit les raisons pour lesquelles le litige est admissible en vertu du présent règlement.
- 4.4 NetNeutrals EU fournira au requérant une copie de la contestation du défendeur et permettre à dix jours pour le requérant de répondre, qui sera fournie à l'arbitre.

- 4.5 Un arbitre examinera la contestation du défendeur et toute réponse du requérant et décidera si le différend est admissible en vertu des règlements dans les quinze jours ouvrables.
- 4.6 Si l'arbitre décide que le différend n'est pas éligible aux termes des règlements, les parties en seront informées et NetNeutrals EU fermera l'affaire. Les parties resteront libres de poursuivre la réclamation ailleurs.
- 4.7 Si l'arbitre décide que le différend peut être déterminé par arbitrage en vertu des règlements, les parties en seront avisées et l'affaire se poursuivra. Le défendeur disposera d'un délai de 15 jours ouvrables à compter de la date à laquelle la décision de l'arbitre d'autoriser la demande au cours de laquelle il défendra ou réglera la réclamation.

5. La procédure d'arbitrage

- 5.1 L'arbitre aura toute latitude autorisée par la loi pour résoudre le différend de manière définitive, conformément à la justice naturelle. Conformément à l'article 11 de la directive ADR 2013/11 / UE, les consommateurs ne sont pas privés de la protection qui leur est conférée par les dispositions impératives du droit de l'État membre de l'UE dans lequel ils ont leur résidence habituelle. En particulier, l'arbitre a le pouvoir de diriger la procédure d'arbitrage, y compris les délais et autres exigences procédurales, et de :
 - 5.1.1 permettre aux parties de présenter d'autres éléments de preuve et / ou de modifier les observations déjà formulées;
 - 5.1.2 ordonner aux parties de produire des biens, des documents, des biens ou d'autres objets à des fins d'inspection;
 - 5.1.3 mener des enquêtes et recevoir et examiner des éléments de preuve supplémentaires que l'arbitre juge appropriés;
 - 5.1.4 permettre au défendeur de se joindre à un autre membre RDO dans l'arbitrage, sur demande écrite du défendeur;
 - 5.1.5 accorder des intérêts sur toute somme octroyée, même si elle n'est pas demandée;
 - 5.1.6 procéder à l'arbitrage si l'une ou l'autre des parties ne se conforme pas aux présentes règles ou aux directives de l'arbitre;

- 5.1.7 mettre fin à l'arbitrage si l'arbitre considère que l'affaire est incapable de se prononcer en vertu du procédé ou si les parties règlent leur différend avant qu'une sentence soit rendue;
- 5.1.8 ordonner au requérant ou au défendeur de rembourser l'autre partie pour le coût de la procédure d'arbitrage.
- 5.2 L'arbitrage ne se fera que sur la base d'arguments et de preuves écrits. Aucune audience ne sera convoquée dans le cadre de l'arbitrage.
- 5.3 À la réception des documents de réclamation du requérant, NetNeutrals EU transmettra une copie des documents de réclamation au défendeur. Le défendeur disposera d'un délai de 10 jours ouvrables à compter de la date de réception des documents de réclamation pour contester l'admissibilité du différend en vertu de la règle 4. Défaut du défendeur à une demande ci-dessus. Si l'intimé ne conteste pas l'éligibilité du litige, le défendeur disposera d'un délai de 15 jours ouvrables à compter de la date de réception des documents de réclamation pour régler la réclamation auprès du requérant ou soumettre à NetNeutrals EU une défense (" La Défense "), accompagné du paiement de la taxe d'arbitrage prescrite.
- 5.4 Si un règlement est intervenu entre les parties dans un délai de 15 jours ouvrables à compter de la date de réception des documents de réclamation par le défendeur, le requérant et le défendeur doivent informer RDO et NetNeutrals EU par écrit qu'un règlement a été conclu et que l'arbitrage ne devrait pas se poursuivre. Une fois cette notification reçue des deux parties, NetNeutrals EU fermera le dossier.
- 5.5 Toute défense fournie par le défendeur être faite par écrit sur le formulaire prescrit et inclure:
 - 5.5.1 Les détails de ces questions contenues dans les documents de réclamation acceptés ou convenus;
 - 5.5.2 Les détails de ces questions dans les documents de réclamation qui sont contestés, avec des raisons pour lesquelles;
 - 5.5.3 Tout élément de preuve à l'appui que le défendeur juge pertinent;
 - 5.5.4 Une copie de contrat à temps partagé signée, si elle n'est pas fournie par le requérant, lorsqu'elle est disponible;
 - 5.5.5 La taxe d'arbitrage prescrite Schedule.

- 5.6 Si le défendeur ne soumet pas sa défense avec la taxe d'arbitrage prescrite dans le délai imparti et ne l'envoie pas dans les 10 jours ouvrables suivant un rappel de NetNeutrals EU et sous réserve du pouvoir discrétionnaire général de NetNeutrals EU de refuser d'arranger un rendez-vous, un arbitre sera nommé par NetNeutrals EU. Sous réserve des directives données par l'arbitre, qui peuvent inclure la présentation de la défense en retard dans un délai déterminé, le différend sera tranché en se référant uniquement aux documents de réclamation.
- 5.7 Sur réception de la défense et sous réserve de la discrétion générale de NetNeutrals EU de refuser de prendre rendez-vous, un arbitre sera nommé par NetNeutrals EU. En même temps, NetNeutrals EU transmettra une copie de la défense au requérant, qui dispose alors de 15 jours ouvrables à compter de la date de réception pour soumettre, s'ils le désirent, tout commentaire qu'ils ont sur la défense (" les commentaires "). Le client ne peut introduire de nouvelles réclamations dans les commentaires; l'arbitre ne tiendra pas compte de toutes nouvelles réclamations si elle est faite.
- 5.8 Si les commentaires sont soumis, ils doivent inclure:
 - 5.8.1 Les détails de ces questions qui sont acceptées ou acceptées par la défense;
 - 5.8.2 Les détails de ces questions dans la défense qui sont contestés, avec les raisons pour lesquelles;
 - 5.8.3 Tout autre document justificatif invoqué comme preuve.
- 5.9 NetNeutrals EU enverra une copie des commentaires reçus du requérant au défendeur, mais le défendeur n'est pas autorisé à formuler d'autres commentaires sans l'approbation écrite de l'arbitre.
- 5.10 L'arbitre peut demander à l'une ou l'autre partie de soumettre d'autres documents et / ou des renseignements. Si l'une ou l'autre partie ne soumet pas de tels documents et / ou renseignements dans les délais prescrits par l'arbitre, l'arbitrage se fera sur la base des documents déjà présentés à l'arbitre.
- 5.11 L'arbitre peut, à son entière discrétion, accepter ou refuser d'examiner les documents qui sont soumis en dehors des délais fixés par le présent règlement.

- 5.12 Lors de l'examen de tout différend du procédé, l'arbitre donnera effet au code de conduite de RDO en vigueur à la date de la création de l'accord du contrat à temps partagé. En cas de conflit entre un état de droit et une disposition du code, l'interprétation la plus favorable au requérant prévaudra.
- 5.13 Si, à un moment quelconque, l'arbitre estime que le différend n'est pas susceptible de résolution appropriée en vertu du présent règlement, les parties en seront avisées. Dans ce cas, la nomination de l'arbitre sera annulée, la demande d'arbitrage sera considérée comme retirée et 75% des honoraires seront remboursés aux deux parties.

6. La sentence arbitrale

- 6.1 Dans un délai de 20 jours ouvrables à compter de la date à laquelle la dernière des informations ou documents fournis par les parties a été soumise à l'arbitre, NetNeutrals EU enverra une copie de la sentence de l'arbitre à chaque partie.
- 6.2 Le prix est définitif et légalement contraignant pour toutes les parties. Il n'existe pas le droit d'interjeter appel en vertu de la loi irlandaise de 2014 sur l'arbitrage.
- 6.3 Dans la sentence, l'arbitre doit indiquer expressément dans quelle mesure le contrat à temps partagé (le cas échéant) demeure en vigueur après la sentence.
- 6.4 Aucune sentence ne peut être accordée pour un montant supérieur au montant réclamé dans les documents relatifs à la réclamation.
- 6.5 Aucune sentence ne peut excéder la perte réelle subie par le requérant à la satisfaction de l'arbitre.
- 6.6 Toute réclamation découlant du contrat à temps partagé quel que soit le moment de la réclamation sera consolidé dans la sentence.
- 6.7 Lorsque le prix à payer en vertu d'un contrat à temps partagé est partiellement compensé par le transfert par le requérant d'un bien existant en temps partagé au défendeur ou à son ordre à une valeur qui y est attribuée, le défendeur peut satisfaire à toute sentence de rembourser la valeur attribuée (ou une partie de cette valeur) de ce temps partagé en transférant au demandeur un bien à temps partagé raisonnablement en règle.

- 6.8 Sauf instruction contraire de l'arbitre, toutes les parties se conformeront à la sentence dans les 15 jours ouvrables suivant la date à laquelle la sentence sera envoyée aux parties.
- 6.9 Toute partie peut demander la restitution de ses documents originaux auprès de NetNeutrals EU mais doit le faire dans les 30 jours ouvrables suivant la date de délivrance de la sentence. Si aucune demande n'est faite dans les 30 jours ouvrables, NetNeutrals EU détruira les documents en toute sécurité.
- 6.10 Sous réserve du droit de l'une ou l'autre des parties de demander à NetNeutrals EU d'attirer l'attention de l'arbitre sur tout glissement ou omission accidentel que l'arbitre a le pouvoir de corriger par la loi, ni NetNeutrals EU ni l'arbitre ne peuvent entrer en correspondance.

7. Frais

- 7.1 Les frais de dossier payés par les parties, tel que détaillé Annexe 1 - Frais de dossier, constituent le paiement des frais d'administration de NetNeutrals EU et des frais de l'arbitre.
- 7.2 Sous réserve des dispositions des paragraphes 7.3 et 7.4 ci-dessous, chaque partie supportera ses propres frais de représentation juridique, ainsi que de préparation et de présentation de son dossier. Aucune action en justice ne peut être intentée pour recouvrer ces coûts. Les parties ont le droit d'utiliser la représentation légale si elles le souhaitent, mais il n'y a pas d'obligation de le faire.
- 7.3 L'arbitre indiquera dans la sentence que la partie perdante remboursera la taxe de l'autre partie, bien que l'arbitre ait le pouvoir discrétionnaire de décider s'il y a lieu ou non de répartir les frais de l'arbitrage d'une autre manière.
- 7.4 Ces dispositions relatives aux frais ne s'appliqueront à aucun recours contre la sentence.

8. Confidentialité

- 8.1 Le requérant et le défendeur acceptent de ne divulguer à aucun moment aucun autre détail de l'arbitrage, sauf si le présent règlement et la loi l'exigent ou le permettent.
- 8.2 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 réglementaires et présenter des informations sur ces différends tout en préservant l'anonymat des parties.

9. Autres

- 9.1 La loi d'Irlande s'applique à l'arbitrage. Le siège de l'arbitrage sera Dublin, Irlande. L'arbitre déterminera la loi applicable de l'accord du contrat à temps partagé.
- 9.2 Toutes les références aux «jours ouvrables» du présent règlement sont interprétées en fonction des jours fériés et publics en Irlande.
- 9.3 NetNeutrals EU nommera un arbitre 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.
- 9.4 Si les parties demandent que l'arbitrage soit mené dans une langue autre que l'anglais, NetNeutrals EU s'efforcera de nommer un arbitre qui peut conduire le processus dans la langue demandée. Toutefois, si NetNeutrals EU n'est pas en mesure de nommer un arbitre qui peut conduire le processus dans la langue demandée, le coût de toute interprétation requise en anglais sera partagé également entre les parties. Les parties paieront le coût de la traduction de leurs propres documents en anglais.
- 9.5 Ni NetNeutrals EU ni l'arbitre ne pourront être tenus responsables envers une partie pour un acte ou une omission dans le cadre d'un arbitrage effectué en vertu des présentes règles.
- 9.6 Le présent règlement peut être révisé et modifié à l'occasion. Les règles en vigueur au moment de la demande régiront tout arbitrage en vertu du régime.

Annexe 1 - Frais de dossier

1. Le requérant paiera des frais d'arbitrage comme indiqué ci-dessous lors de la soumission d'un formulaire de demande.
2. Le défendeur paiera une indemnité de cas comme indiqué ci-dessous lors de la présentation de la défense.
3. Tous les montants réclamés incluent la TVA.
4. Tous les frais seront soumis à la TVA irlandaise au taux en vigueur.

| Montant réclamé | Total des frais d'arbitrage | Coût par partie |
|------------------------|------------------------------------|---------------------------|
| 1 -6 000 € | 450 € plus TVA | 225 € plus TVA par partie |
| 6 001 -18 000 € | 550 € plus TVA | 275 € plus TVA par partie |
| 18 001 -30 000 € | 600 € plus TVA | 300 € plus TVA par partie |
| Plus de 30 000 € | 1100 € plus TVA | 550 € plus TVA par partie |