

Don't GIG Up, Never!

Teenusetingimuste näidis

JUUNI 2023



dontgigup.eu



Don't GIG Up, Never!

Teenusetingimuste näidis

AUTORID:

Heidi Ann Erbsen, Sabina Trankmann (Tartu Ülikool); Odile Chagny (IRES); Thomas Haipeter, Fabian Hoose (Fondazione Giacomo Brodolini / Duisburg-Esseni ülikool); Dominik Owczarek, Małgorzata Koziarek (avalike suhete instituut – IPA); Louis Pérez Canitán, Sofía Fernández de Lucas, Rubén Ranz Martín (Unión General de Trabajadoras y Trabajadores); Sirin Celik (Fondazione Giacomo Brodolini / Svenska Transportarbetareförbundet); Michele Faioli (Università Cattolica del Sacro Cuore / Fondazione Giacomo Brodolini); Barbara De Micheli (Fondazione Giacomo Brodolini); Sofia Gualandi (Fondazione Giacomo Brodolini).

JUUNI 2023



Käesoleva aruande jaoks tehtud uurimistööd toetas Euroopa Komisjoni tööhõive, sotsiaalküsimuste ja sotsiaalse kaasatuse peadirektoraat, keda rahastati konkursikutse VP/2020/004 (Töösuhete alase asjatundlikkuse suurendamine) alusel. Käesolevas aruandes väljendatud teabe, arvamuste, leidude ja järelduste või soovitude eest vastutab täielikult autor(id). Euroopa Komisjon ei vastuta alljärgneva teabe kasutamise eest.

SISUKORD

| | |
|---|----------|
| SISSEJUHATUS | 1 |
| EESMÄRGID JA METOODIKA | 2 |
| TEENUSETINGIMUSTE NÄIDIS | 4 |
| 1. Kohaldatavad õigusaktid | 4 |
| 2. Platvormi ja töötaja vahelise suhte tüüp | 5 |
| 3. Töötajate liikmemaksud ja tarbijatasud | 6 |
| 4. Tööülesannete/tööde määramine | 7 |
| 5. Palgapoliitika | 8 |
| 6. Konkurentsi keelustavad klauslid | 9 |
| 7. Intellektuaalsed õigused | 10 |
| 8. Teenused klientidele ja töötajatele | 11 |
| 9. Vaidluste lahendamise mehhanismid | 12 |

SISSEJUHATUS

Teenusetingimuste mudel on osa projektist Don't GIG Up, Never!. Euroopa Komisjoni tööhõive, sotsiaalküsimuste ja sotsiaalse kaasatuse peadirektoraadi kaasrahastatava projekti eesmärk on parandada asjatundlikkust ja teadmisi rollist, mida ametiühingud ja sotsiaalne dialoog võivad etendada platvormitöötajate kaitsmisel, tuginedes projektile "Don't GIG Up! (2018–2020)". Projekt keskendub töölastele tegevustele ja teenustele, mida pakutakse digitaalsete tööplatvormide kaudu. Uuringu alguses, kooskõlas jaotusega, mis on välja pakutud don't GIG Up! projektis, jagati platvormid vastavalt nende põhitegevusele nelja rühma, nagu on näidatud allolevas tabelis.

Tabel 1. Projektides "Don't GIG up!" ja "Don't GIG up, Never!"¹ käsitletud platvormide klassifikatsioon

| N. | Platvormi tüüp | Näide |
|----|---|------------------------------|
| 1 | Reisijateveo teenuste platvorm | Uber, Lift, muud. |
| 2 | Kaupade kohaletoimetamise teenuseid ühendavad platvormid. | Deliveroo, Foodora, jms. |
| 3 | Platvormid, mis hõlmavad "traditsioonilised tööampsud" (aiandus, koristamine, lapsehoidmine jne) kuni "oskuslike teenusteni" (turundus, reklaam, tõlkimine jne), võimaluse korral ka oksjonite kaudu. | Task Rabbit, Helpling, jms. |
| 4 | Platvormid, mis hajutavad sageli veebis täidetavaid mikroülesandeid töötajate hulgale (ühistööplatvormid). | Amazon Mechanical Turk, jms. |

Eelkõige on projekti "Don't Gig Up, Never!" eesmärk süvendada projekti "Don't GIG Up!" raames edukalt rakendatud tegevusi, keskendudes tööplatvormidele, mis pakuvad muid teenuseid peale transpordi ja kättetoimetamise, st kuuluvad tabeli 1 kategooriatesse 3 ja 4.

¹ Väga sarnane klassifikatsioon võeti vastu digiteenuste õigusakti paketiga seotud konsultatsioonide jaoks, st i) toidu kohaletoimetamine; ii) sõidujagamine; iii) veebitõlked, disain, tarkvaraarendus või mikroülesanded; iv) tellitav puhastus-, torustiku- või isetegemise teenus; v) muud.

EESMÄRGID JA METOODIKA

See teenusetingimuste mudel põhineb platvormi teenusetingimustel, mida analüüsi projekti eelmise etapi raames ja mis koguti seitsme riigi juhtumiuuringu aruandesse².

Informatiivse võrdsuse küsimused on esile kerkinud erinevates algoritmilistes kontekstides, kuid kehtiv õigus on selle probleemi lahendamisel jäänud eba-
piisavaks. Muud takistused tulenevad märkimisväärsest teabe asümmeetriast
algoritmide kavandajate ja nende kasutajate vahel. Täieliku regulatiivse järe-
levalve tõsine puudumine nõuab, et pöörduksime suurema läbipaistvuse saa-
vutamiseks veel kahe võimaliku võimaluse poole: vabatahtlik iseregulatsioon
ja töötajate kollektiivne tegevus ametiühingute ja töökoha esindajate kaudu.
Järgmistes jaotistes uurime algoritmilise vastutuse käsitlemise võimalusi nii
valdkonna sees kui ka ettevõtte enda sees, arutades lepingutingimuste, tege-
vusjuhendite, mõjuvalduste võimalust, et käsitleda algoritmilise vastutuse
küsimust eespool nimetatud platvormitüüpides 3 ja 4. Tõhus isereguleerimine
ei pruugi alati lahendada meie ees seisvaid probleeme ja algoritmilise õiglu-
se probleemi. On olemas tõhusaid argumente, mida saab esitada ettevõtete
piiratud stiimulite kohta uurida rangelt nii kasumlike kui ka võimsate tehnolo-
ogiate tagajärgi. Kuid nagu me näitame, võib olla ruumi uurida võimalikke
alternatiive valdkonna seest. Al-iga seotud organisatsioonide plahvatuslik kasv,
mis keskenduvad valdkonna usaldusväärsele, annab mõningast optimismi,
et valdkond püüab tegeleda läbipaistvuse ja usaldusväärse küsimustega.

Ainuüksi selguse ja määratluse eesmärgil on “teenusetingimused” (tuntud ka
kui “tingimused”, “kasutustingimused”, “teenusetingimused”, “üldtingimused”
jne) juriidilised lepingud teenusepakkuja ja selle vahel, kes soovib seda teenust
kasutada. Tingimused kehtestab teenusepakkuja ja need kirjeldavad üksikas-
jalikult reegleid, mis kehtivad konkreetse lepingu täitmisel ja on selle lepingu
lahutamatuks osaks. Sisu võib sõltuvalt platvormi pakutavast teenusest suu-
resti erineda, kuigi on olemas ka korduvat sisu. Need, kes soovivad teenust ka-
sutada, peavad pakutava teenuse kasutamiseks nõustuma järgima tingimusi.
Õiguslik teenusetingimuste leping on õiguslikult siduv ja teenusepakkuja võib
seda muuta, kuid peab kasutajaid viivitamatult teavitama.

3. ja 4. tüüpi digitaalset platvormi uurides on näha, et lepinguline suhe plat-
vormi (st teenusepakkuja), töötajate (st esimese kategooria kasutajad, kes osa-
levad platvormi heaks tegutsemise kaudu teenuse tagamisel) ja tarbijate (st
teise kategooria kasutajad, kes saavad kasu osutatavast teenusest) vahel on

² Don't GIG Up, Never! project Country Case Study Reports are accessible here: <http://www.dontgigup.eu/resources/>

lihtsalt kindlaks määratud ja vormistatud platvormi teenusetingimuste tellimise kaudu, mis muudab need huvitavaks analüüsiobjektiks nii nende tekstide osas kui ka selle osas, kuidas neid praktikas rakendatakse.

Alustades 3. ja 4. tüüpi platvormide tingimuste ristanalüüsist, mida võetakse arvesse riiklikes juhtumiuuringutes, on käesoleva aruande eesmärk sätestada võimalikud mudelid, mida digiplatvormid peaksid oma teenusetingimustes järgima, järgides olemasolevaid ELi ja riiklikke õigusraamistikke kõige tähelepanuväärsemate aspektide osas (nt töötingimused, töötajate jälgimine, eraelu puutumatus – pidades silmas ka isikuandmete kaitse üldmäärust ja sellega seotud sätteid reitingute kohta, tööhõive ja sotsiaalkindlustuse eesmärgil kohaldatavaid õigusakte jne).

Tulemuseks on lühike dokument, millel on hõlpsasti loetav ja hõlpsasti kohandav lähenemisviis ning mille sisust on huvitatud mitmesugused võimalikud adreassaadid. See teenusetingimuste mudel võib olla aluseks platvormide haldavatele ettevõtetele, kes soovivad osutada oma teenuseid seaduslikult kõigis hõlmatud riikides, ning parandada nende platvormide kaudu tegutsevate töötajate töötingimusi. Sellest tulenevalt võib see dokument olla sotsiaalpartneritele (ametiühingud ja tööandjate ühendused) tugivahendiks kontrollnimekirjana platvormide tegutsemisviiside kontrollimiseks. Lõpuks võib see dokument olla kasulik platvormi kasutajatele, nii töötajatele kui ka klientidele, et teha teadlikke otsuseid digitaalsete platvormide kohta, mida nad kasutavad töötamiseks, teenuste osutamiseks ja teenuste ostmiseks.

Dokumendi ülesehituse poolest on “Teenusetingimuste mudel” jagatud üheksaks lühikeseks osaks, mis vastavad üheksale teemale, millele juhtumiuuringuid läbiviivad erinevate riikide teadlased keskendusid valitud platvormide tingimuste ja heade/halbade praktikate analüüsimisel. Kõigi üheksa jaotise kohta on esitatud *kast*, kus on loetletud platvormide tingimuste (edaspidi “tingimused”) võimalikud parandused, kuhu on kogutud näidissettepanekud koos märkustega, mis lisatakse alati, kui siseriiklikes õigusaktides on märkimisväärsed erinevusi, ning info aspektide kohta, mis jäetakse kollektiivläbirääkimiste või töötajate individuaalse valiku hooleks.

TEENUSETINGIMUSTE NÄIDIS

1. Kohaldatavad õigusaktid

Keskendutakse platvormide tegevuse ja pädeva jurisdiktsiooni suhtes kohaldatavatele õigusaktidele; konkreetsete valdkondlike eeskirjade ja sätete kohaldamine platvormi kasutajate suhtes; platvormi tegevuse valdkondlikud perimeetrid.

KAST 1 – Teenusetingimuste mudel

Teenusetingimused peaksid kohalduma õigusaktidega kooskõlas määruse (EÜ) nr 593/2008 (lepinguliste võlasuhete suhtes kohaldatava õiguse kohta ("Rooma I") 8. ja 9. jaoga ning igal juhul direktiivist (EL) 2019/1152 (läbipaistvate ja prognoositavate töötingimuste kohta Euroopa Liidus) tulenevate riiklike õiguskordadega;

Tingimused peaksid selgelt sätestama, millised on platvormi kaudu läbiviidavad tegevused, osutades lisaks registreeritud NACE sektori(te)le, mis on³ sageli seotud teabe ja kommunikatsiooniga, ka konkreetse(d) NACE sektori(d) platvormi kaudu tegelikult osutatavate teenuste kohta. See hõlbustaks: 1) valdkondlike riiklike kollektiivlepingute kindlaksmääramist; 2) konkreetseid kutsesektoreid või kutseühingute/-liitude eeskirju (kui need on olemas) käsitlevate siseriiklike eeskirjade kindlaksmääramist;

Teenusetingimused peaksid tagama platvormi vastavuse ELi tehisintellekti õiguskordadele, mis on seotud ka isikuandmete kaitse üldmäärusega, ning selgitama töötajate andmete kaitse ja haldamise suhtes kohaldatavat poliitikat ning kehtivaid strateegiaid ja vahendeid, et tagada õigus eraelu puutumatusel, sealhulgas digitaalse maine ülekantavust arvestades;

Tingimused peaksid selgelt sätestama, milline kohus on pädev platvormi ja kasutajate vahelisi vaidlusi lahendama;

Tingimused tuleks koostada valdkonna õigusekspertide toel ja mitte ainult veebis kättesaadavate tingimuste automaatsete generaatorite põhjal;

T&C-d peaksid selgesõnaliselt väljendama, milliseid eeskirju ja konkreetseid normatiivseid sätteid suhtes tarbijaga kohaldatakse, nt tsiviilõigus, äriõigus jne, ning esitama kõige ajakohasemad regulatiivsed viited.

³ <https://nacev2.com/en>

2. Platvormi ja töötaja vahelise suhte tüüp

Keskendutakse platvormide ja töötajate vahelistele suhetele; milliseid lepinguid platvorm kasutab (kui neid on) ning millised on sellega seotud tagajärjed töötajate õiguste ja sotsiaalse kaitse seisukohast; platvormi, platvormitöötaja ja tarbija vahelises kahepoolses või kolmepoolses suhtes.

KAST 2 – Teenusetingimuste mudel

3. tüüpi platvormide tingimused peaksid selgitama, millised on platvormi haldava ettevõtte (teenuseosutaja), platvormi kaudu töötajana tegutseva kasutaja (platvormitöötajad) ja kliendi (teenuse saaja) vahelised õigussuhted;

Kui platvorm tegutseb vahendajana (töäjõu ja teenuseosutaja internetipõhine kauplemiskoht) platvormitöötajate ja tarbijate vahel, peaks 3. tüüpi platvorm selgitama, milliste õigusaktide alusel ta võib tööhõivevahendusteenust osutada;

Juhul kui platvorm näeb ette erinevaid lepingupõhiseid kokkuleppemudeleid, tuleks täpsustada, millistel asjaoludel konkreetset mudelit kohaldatakse;

Lepinguliste suhete sisu määravad tingimused peaksid olema kooskõlas siseriiklike õigusaktidega, (tulevase) ELi direktiiviga platvormitöö töötingimuste parandamise kohta ja Euroopa Kohtu otsustega, et vältida võimalikku vastuolu tingimuste ja vastavate õigusnormide vahel.

3. Töötajate liikmemaksud ja tarbijatasud

Keskendub platvormiteenuste kuludele, liikmemaksudele, töötajatelt ja/või tarbijatelt platvormi kasutamise eest võetavatele tasudele või komisjonitasudele.

KAST 3 – Teenusetingimuste mudel

Tingimused peaksid selgitama, kas platvormi kasutamiseks töötaja või kliendina on vaja liitumist, ning määrama kindlaks maksmise summa, viisi ja sageduse, võimalikud lisatasud ja kohaldatava tasumise korra;

Kui teenusetingimused nõuavad, et töötajal ja/või kliendil oleks platvormi kasutamiseks liikmelisus, peaksid tingimused selgitama ka maksete summat, viisi ja sagedust, kohaldatavat maksukorda ning üksikasjalikult (premium) abonentidele mõeldud teenuseid;

Platvormil toimuvate üksikute tehingute eest võetavate komisjonitasude/tasude puhul tuleks tingimustes selgitada kulude summat (absoluut- või protsendiühikutes), isikut, kellelt kulu nõutakse (töötaja või tarbija või mõlemad), kulu tasumise aega ja kohaldatavat maksusüsteemi;

Platvormil toimuvate üksikute tehingute eest võetavate vahendustasude/tasude puhul peaksid tingimused selgitama, milliste teenuste jaoks need kulud kehtestatakse ja kuidas summa kindlaks määratakse.

4. Tööülesannete/tööde määramine

Keskendutakse ülesannete/töökohtade platvormide kaudu määramise viisile, pöörates erilist tähelepanu oskuste hindamise rollile, tehisintellekti tehnoloogiale ja hindamis-/järjestusmehhanismidele.

KAST 4 – Teenusetingimuste mudel

Teenusetingimused peaksid selgitama, milliseid tugevaid ja pehmeid oskusi on vaja platvormi kaudu töötamiseks;

Tingimused peaksid tagama töötajate oskuste kontrollimise/sertifitseerimise sisemise süsteemi enne nende võimalust platvormi kaudu töötada, et tagada nii töötajate kui ka klientide ohutus ja rahulolu;

Teenusetingimustes tuleks selgitada, milline on inimsekkumise ja/või tehisintellekti roll seoses oskuste deklareerimise, oskuste kontrollimise/sertifitseerimise ning töötajate võimaliku hindamise ja/või järjestamisega seoses nende protsessidega;

Pädevussüsteemis tuleks üksikasjalikult kirjeldada tehisintellekti rolli seoses ülesannete/töökohtade määramisega platvormi kaudu, selgitades selgelt ja arusaadavalt kasutatavate algoritmide toimimist ning olles seega kooskõlas siseriiklike õigusaktidega, mis käsitlevad õiguspäraseid töökohtade rotatsioonisüsteeme, ülesannete variatsioone ja diskrimineerimist;

Tingimused peaksid tagama läbipaistvuse, selgitades algoritmide haldamise üksikasju (nt ülesannete määramine ja hinnakujundus) kooskõlas (tulevase) ELi direktiiviga platvormitöö töötingimuste parandamise kohta;

Tingimused peaksid selgelt väljendada, kas algoritmi sisu üle võidakse pidada läbirääkimisi töötajate ja ametiühingutega;

Tingimused peaksid selgelt väljendada, kas platvormil on olemas hindamissüsteem, mis põhineb klientide tagasisidel töötajate tegevuse kohta, selgitama selle toimimist ja kriteeriume ning täpsustama, kas/kuidas see hindamissüsteem mõjutab ülesannete/töökohtade määramist (nii profiili tõstmise kui ka algoritmile avalduva mõju seisukohast, vajaduse korral) ning sellest tulenevalt olema kooskõlas seaduslikku järelevalvet käsitlevate siseriiklike õigusaktidega;

Tingimused peaksid selgitama mõju, mida töötaja poolne töö vastuvõtmine või sellest keeldumine avaldab tulevasele tööülesande määramise protsessile, ning sellest tulenevalt olema kooskõlas õiguspärasest järelevalvet käsitlevate siseriiklike õigusaktidega;

Järelevalveasutused peaksid selgitama, kas ja kuidas toimub platvormi teostatav järelevalve selle üle, kuidas töötajad täidavad ülesannet/tööd elektroonilistevahendite ja tehisintellekti abil, ning seega peaks see olema kooskõlas õiguspärasest järelevalvet käsitlevate siseriiklike õigusaktidega.

5. Palgapoliitika

Keskendutakse platvormitöötajate tasustamispoliitikale; viide seadusjärgsele/kollektiivselt kokkulepitud miinimumpalgale; algoritmide, reitingu-/järjestussüsteemide kaasamine tasustamise määratlemisse; künniste või täpsete arvude määratlemine platvormi, kliendi, töötaja või pooltevaheliste läbirääkimiste ruumi poolt.

KAST 5 – Teenusetingimuste mudel

Teenusetingimused peaks üksikasjalikult kirjeldama platvormitöötaja suhtes kohaldatavat tasustamispoliitikat vastavalt kohaldatavatele siseriiklikele õigusaktidele;

Tingimused peaksid selgitama, kas platvormitöötajaid tasustatakse rahalises vormis (majandustehing) või mitterahalises vormis (bartertehing, nt ostutšekkide või sooduskupongide või muus vormis);

Teenusetingimused peaks selgitama, mil määral on tasu kindlaks määratud platvormi poolt;

Teenusetingimused peaks näitama, kas on olemas maksimaalsed (kuuja/või aastapõhised) sissetulekukünnised/ülemmäärad, mida töötajad saavad platvormi kaudu teenida, kirjeldades üksikasjalikult arve (st ühikuid ja valuutat) ning selgitades selle põhjuseid;

Riikides, kus puudub seadusjärgne miinimumpalk, peaksid tingimused selgitama, kas kohaldatakse valdkondlikes kollektiivlepingutes määratletud miinimumpalka. Sellisel juhul tuleks sektor(id) ja nendega seotud kollektiivleping(ud) kindlaks määrata platvormi ja spetsiaalse(te) NACE sektori(te) kaudu tegelikult tehtud töö põhjal;

6. Konkurentsi keelustavad klauslid

Keskendutakse kehtivate konkurentsi keelustavate klauslite rollile; luba või keeld töötada teiste platvormide kaudu (nt reitingu-/järjestussüsteemide toimimise tõttu) või muude traditsiooniliste töövormide kaudu.

KAST 6 – Teenusetingimuste mudel

Tingimused peaksid kohaldama riiklikke ja ELi eeskirju, millega reguleeritakse konkurentsi keelustavate klauslite kasutamist, et kaitsta nii platvormi huve kui ka platvormitöötaja vabadust;

Tingimused peaksid selgitama reegleid ja karistusi, mida kohaldatakse juhul, kui platvormitöötaja läheb platvormist mööda ja astub lepingulise suhtesse otse kliendiga;

Kui tingimused sisaldavad platvormitöötajate suhtes konkurentsi keelustavaid klausleid, tuleb neis täpsustada piirangu põhjused, teemad, kelle suhtes need piirangud kehtivad, geograafilised piirangud, piirangute kestus ja mis tahes karistused nende piirangute mittejärgimise korral;

7. Intellektuaalsed õigused

Keskendutakse analüüsitud platvormide kaudu müüdava sisu intellektuaalomandile kohaldatavatele piirangutele ning nende loojapoolse taaskasutamise võimalustele ja piirangutele (kui see on asjakohane).

KAST 7 – Teenusetingimuste mudel

Tingimused peaksid kohaldama intellektuaalomandit reguleerivaid riiklikke ja ELi eeskirju;

Tingimused peaksid selgitama, kas platvormi intellektuaalomand on kaitstud autoriõiguse, kaubamärgi ja ärisaladusega ning milliseid konkreetseid riiklikke eeskirju kohaldatakse;

Tingimused peaksid üksikasjalikult kirjeldama, kas ja mil määral saavad platvormitöötajad kasutada platvormi logosid, kaubamärke ja sisu ning kas, kuidas ja millises ulatuses saavad platvormitöötajad levitada, paljundada, avaldada, levitada või muul viisil äriselt ära kasutada platvormi intellektuaalomandiga hõlmatud materjale;

Tingimustes tuleks selgelt sätestada, kas ja millises ulatuses antakse platvormitöötajatele intellektuaalomand ja autorsus, kuidas hallatakse platvormitöötajate loodud sisuga seotud intellektuaalomandi õigusi (kohaldatakse ainult 3. tüüpi platvormide suhtes, mis pakuvad kvalifitseeritud teenuseid, nt turundus, reklaam, tõlkimine, disain jne);

Tingimused peaksid selgelt väljendama, kui kliendid saavad piiramatult ja ainuõiguse/litsentsi platvormitöötajate edastatavale sisule või kui kehtestatakse piirangud seoses mitteainuõiguslikkuse, kestuse, ruumi ja muude kriteeriumidega (kohaldatakse ainult 3. tüüpi platvormide suhtes, mis pakuvad kvalifitseeritud teenuseid, nt turundus, reklaam, tõlkimine, disain jne).

8. Teenused klientidele ja töötajatele

Keskendutakse kliendile pakutavate platvormiteenuste funktsioonidele ja tõhususele, samuti platvormi töötajatele pakutavatele platvormi (tugi)teenustele.

KAST 8 – Teenusetingimuste mudel

Tingimused peaksid selgelt loetlema platvormitöötajale ja tarbijale osutatavad teenused, rõhutades, kas need on tasuta või tasulised teenused, ning kirjeldades vajaduse korral kulusid;

Tingimustes tuleks selgitada, kas platvormid vastutavad kliendi ees platvormitöötajate osutatava teenuse kvaliteedi tagamise eest, ning selgitada, kas platvormid tagavad uue teenuse (tasulise või tasuta), kui osutatud tööd/teenust peetakse mitterahuldavaks;

Tingimused peaksid selgitama, kas töötaja vastutab kliendi ees platvormi kaudu osutatava teenuse kvaliteedi tagamise eest;

Tingimused peaksid selgitama, kas platvormil kättesaadavaid platvormitöötajate ja tarbijate kontosid kontrollitakse või mitte ning kuidas profiilide hindamise ja kontrollimise süsteem toimib;

Tingimused peaksid selgelt välja tooma põhjused ja etteatamistähtajad juhuks, kui platvorm otsustab töötaja või kliendi konto sulgeda, ning võimaldama kasutajatel selle otsuse edasi kaevata;

Tingimused peaksid selgitama, kas platvormitöötajatele pakutakse koolitust ja/või kindlustust, eriti kui platvormid vastutavad kliendi ees osutatava teenuse kvaliteedi tagamise eest, ja kui see on nii, siis kas töötajate koolitus ja/või kindlustus on tasuta või tasuline teenus;

Tingimustes tuleks selgitada, kas teenuse osutamiseks vajalikud tootmisvahendid või tööga seotud vahendid on tehtud kättesaadavaks ja nende eest vastutab platvorm või kas need kulud kannab platvormitöötaja või klient, ning neis tuleb selgelt sätestada kõik kohaldatavad kulud ja hüvitised;

Tingimustes tuleks selgitada, kas ja kuidas platvorm haldab tehinguid ja arvete makseid, selgitades, millised maksekanalid on kättesaadavad ja milline on nende ajastus;

Tingimused peaksid selgitama, kas ja kuidas tagab platvorm maksed platvormi kaudu teenuseid osutavatele töötajatele, kui klient ei tee makset;

Tingimused peaksid sisaldama linki üksikasjalikule teabele platvormi kasutamise kohta ja korduma kippuvaid küsimusi juhul, kui tingimused neid ise ei hõlma, et tagada platvormi kasutamise täiendav tugi;

Tingimused peaksid üksikasjalikult kirjeldama kasutajatoe teenuse ulatust, omadusi, toimimist ja ajastust ning võimaldama klientidel ja töötajatel saada inimpõhist tuge (nt e-posti, telefoni jne kaudu), kui nad ei ole rahul algoritmipõhiste vahendite pakutava toega;

Tingimused peaksid selgitama, milline äriüksus platvormi haldab, ja avaldama kontaktandmed;

Tingimused tuleks avaldada nii registreerimisriigi keeles kui ka selle riigi keeles, kus tegevus toimub.

9. Vaidluste lahendamise mehhanismid

Keskendutakse sellele, kuidas platvormid pakuvad ettevõttesiseseid vaidluste lahendamise mehhanisme; Kuidas antakse vaidlused üleandmine siseriiklike kohtute pädevusse ja millised on alternatiivsed vaidluste lahendamise mehhanismid.

KAST 9 – Teenusetingimuste mudel

Tingimused peaksid selgitama, kas platvormitöötaja ja platvormi kliendi vahelise konflikti korral on olemas platvormi pakutav sisemine vaidluste lahendamise süsteem.

Kui asutusesisene vaidluste lahendamise mehhanism on olemas, peaksid tingimused selgitama menetluse ulatust, asjaomaseid osapooli, kontaktisikut, menetluse üksikasju, sidevahendeid, erapooletuse tagamise vahendeid, võimalikke ooteaegu, vahendamise/lepitamise võimalikke tulemusi ning edasikaebamise mehhanismi;

Kui sisemine vaidluste lahendamise mehhanism on algoritmipõhine, peaksid tingimused andma õiguse vaidlustada automatiseeritud otsuseid;

Kui sisemist vaidluste lahendamise mehhanismi ei ole kehtestatud, peaksid tingimused selgitama pädeva kohtu või muu asutuse olemasolu või olemasolevaid alternatiivseid vaidluste lahendamise mehhanisme (nt Saksamaal annab rahvahanke käitumisjuhend võimaluse pöörduda ombudsmani büroo poole)



DON'T GIG UP
NEVER!