

Don't GIG Up, Never!

Modell för tjänstens villkor

JUNI 2023



dontgigup.eu



Don't GIG Up, Never!

Modell för tjänstens villkor

MEDVERKANDE:

Heidi Ann Erbsen, Sabina Trankmann (University of Tartu); Odile Chagny (IRES); Thomas Haipeter, Fabian Hoose (Fondazione Giacomo Brodolini / University of Duisburg-Essen); Dominik Owczarek, Małgorzata Koziarek (Institute of Public Affairs – IPA); Luis Pérez Capitán, 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).

JUNI 2023



Forskningen som ligger till grund för denna rapport har bedrivits med stöd från Europeiska kommissionen, Generaldirektoratet för sysselsättning, socialpolitik och inkludering, som erhöll finansiering genom ansökningsomgång VP/2020/004 (Förbättring av expertkunskaperna om arbetsmarknadsrelationer). Ansvaret för information, åsikter, resultat och slutsatser eller rekommendationer som uttrycks i denna rapport ligger helt och hållet på författaren / författarna. Europeiska kommissionen ansvarar inte för hur följande information kan komma att användas.

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

INLEDNING	1
MÅL OCH METODIK	2
MODELL FÖR TJÄNSTENS VILLKOR	4
1. Tillämplig lagstiftning	4
2. Typ av relation mellan plattform och arbetstagare	5
3. Medlemskostnader för arbetare och kundavgifter	6
4. Tilldelning av arbetsuppgifter / jobb	7
5. Ersättningspolicy	8
6. Konkurrensklausuler	9
7. Immateriella rättigheter	10
8. Tjänster för kunder och arbetare	11
9. Mekanismer för tvistlösning	13

INLEDNING

Modellen för användarvillkor är en del av projektet Don't GIG Up, Never! Projektet, som samfinansieras av Europeiska kommissionens generaldirektorat för sysselsättning, socialpolitik och inkludering, syftar till att förbättra expertkunskaper och medvetenhet om rollen fackföreningar och social dialog kan spela angående skydd av arbetare på digitala plattformar, med den kunskap som samlats in genom Don't GIG Up!-projektet som utgångspunkt. Projektet fokuserar på arbetsaktiviteter och tjänster som tillhandahålls via digitala arbetsplattformar. I början av undersökningen, och i linje med den indelning som föreslogs i Don't GIG Up! projektet, delades plattformarna in i fyra grupper baserat på deras kärnverksamhet, enligt tabellen nedan.

Tabell 1 Klassificering av arbetsplattformar som ingår i projekten 'Don't GIG up!' och 'Don't GIG up, Never!'¹

<i>N.</i>	<i>Typ av plattform</i>	<i>Exempel</i>
1	Plattform för passagerartransporttjänster	Uber, Lyft och andra.
2	Plattformar för varuleveranstjänster	Deliveroo, Foodora, osv.
3	Plattformar för 'traditionella jobb' (trädgårdsskötsel, städning, barnpassning osv.) upp till 'kvalificerade tjänster' (marknadsföring, reklam, översättning osv.), eventuellt även auktionerade tjänster.	Task Rabbit, Helpling, osv.
4	Plattformar som outsourcar mikrojobb, som ofta utförs på nätet, till en grupp arbetstagare (onlineplattformar för crowdsourcing).	Amazon Mechanical Turk, osv.

I synnerhet avser "Don't Gig Up, Never!" att fördjupa de aktiviteter som framgångsrikt genomförts under projektet "Don't GIG Up!", med fokus på arbetsplattformar som tillhandahåller andra tjänster än transport och leverans, dvs. som faller under kategorierna 3 och 4 i Tabell 1.

¹ En mycket liknande klassificering antogs för samråden om lagpaketet om Digitala tjänster, dvs: (i) Matleverans; (ii) Färdtjänst; (iii) Översättningar, design, mjukvaruutveckling eller mikrouppgifter online; (iv) Städning, VVS eller gör-det-själv-tjänster på begäran; (v) Annat.

MÅL OCH METODIK

Denna 'Modell för tjänstens villkor' baseras på plattformarnas villkor som analyserats inom ramen för projektets tidigare fas och samlats in i de sju landsstudierapporterna².

Frågor om informationsjämlighet har dykt upp i en mängd olika algoritmiska sammanhang, men befintlig lagstiftning är fortfarande otillräcklig för att ta itu med detta problem. Andra hinder beror på den betydande informationsasymmetrin mellan de som utformar algoritmer och de som styrs av dem. Den gapande bristen på en fullt lagstadgad tillsyn gör att vi måste vända oss till två andra möjliga vägar till större öppenhet: frivillig självreglering och kollektiva åtgärder av arbetstagare genom fackföreningar och arbetsplatsrepresentanter. I följande avsnitt undersöker vi möjligheterna att hantera algoritmiskt ansvarstagande både inom branschen och inom själva företaget, och diskuterar möjligheten till avtalsklausuler, uppförandekoder och konsekvensbeskrivningar för att hantera frågan om algoritmiskt ansvarstagande inom plattformstyperna 3 och 4 enligt ovan. Effektiv självreglering kanske inte alltid löser dem problem som vi står inför och problemet med algoritmisk rättvisa. Det finns starka argument för företagen att ha begränsade incitament att noggrant undersöka konsekvenserna av teknik som är både lönsam och kraftfull. Som vi kommer att se kan det dock finnas utrymme för att utforska möjliga alternativ inom branschen. Explosionen av AI-relaterade organisationer som sätter branschens ansvarsskyldighet i fokus ger viss optimism om att branschen strävar efter att ta itu med frågor om transparens och ansvarsskyldighet.

För tydlighetens och definitionens skull är 'Tjänstens användarvillkor' (även kallade 'Villkor', 'Allmänna villkor', 'Villkor och bestämmelser', 'Regler och villkor', osv.) de rättsliga avtalen mellan en tjänsteleverantör och de som vill använda den tjänsten. Villkoren fastställs av tjänsteleverantören och beskriver de regler som gäller för att fullgöra en viss tjänst och utgör en väsentlig del av detta avtal. Innehållet kan variera kraftigt beroende på vilken tjänst som plattformen erbjuder, även om det finns en kärna av återkommande innehåll. De som vill använda tjänsten måste samtycka till att följa villkoren i avtalet för att kunna använda den erbjudna tjänsten. Ett giltigt villkorsavtal är juridiskt bindande och kan komma att ändras av tjänsteleverantören, som då omedelbart måste informera användarna om detta.

När man tittar på digitala plattformar av typ 3 och 4 kan man se att avtalsförhållandet mellan plattformen (dvs. tjänsteleverantören), arbetstagarna (dvs. den första kategorin av användare, som genom sin prestation för plattformen deltar i att garantera tjänsten) och kunderna (dvs. den andra kategorin av an-

² De nationella fallstudierapporterna för projektet Don't GIG Up, Never! finns tillgängliga här: <http://www.dontgigup.eu/resources/>

vändare, som drar nytta av den tjänst som tillhandahålls) endast upprättas och formaliseras genom prenumerationen på plattformens villkor, vilket gör dem intressanta som analysobjekt både för dess innehåll och hur de implementeras i praktiken.

Med utgångspunkt i korsanalysen av villkoren av typ 3 och 4 för plattformar som beaktats för nationella fallstudier, syftar denna rapport till att fastställa möjliga modeller som digitala plattformar ska respektera i sina villkor, och följa de befintliga rättsliga ramarna på EU-nivå och nationell nivå för dem viktigaste aspekterna (t.ex. anställningsvillkor, övervakning av arbetstagare, integritet - även mot bakgrund av GDPR och relaterade bestämmelser om betyg, tillämplig lagstiftning för anställnings- och socialförsäkringsändamål osv.).

Resultatet är ett kort dokument som är lättläst och lätt att anpassa, och vars innehåll kan intressera många olika mottagare. Denna 'modell för tjänstevillkor' kan utgöra en grund för företag som hanterar plattformarna och som vill tillhandahålla sina tjänster på ett lagligt sätt i dem länder som omfattas, samt för att förbättra arbetsvillkoren för arbetare som verkar via dessa plattformar. Följaktligen kan detta dokument vara ett stödverktyg för arbetsmarknadens parter (fackföreningar och arbetsgivarorganisationer) som en checklista för att verifiera plattformarnas praxis. Slutligen kan detta dokument vara användbart för plattformsanvändare, både arbetare och kunder, för att fatta välgrundade beslut om de digitala plattformar som de använder för att arbeta, tillhandahålla tjänster och köpa tjänster.

När det gäller dokumentets struktur är denna 'modell för tjänstens användarvillkor' uppdelad i nio korta avsnitt, som motsvarar de nio ämnen på vilka de nationella forskarna som utför fallstudier fokuserade på när de analyserade villkoren och god/dålig praxis för de utvalda plattformarna. För vart och ett av de nio avsnitten finns en *ruta* med en lista över möjliga förbättringar av plattformarnas användarvillkor (hädanefter kallade 'villkoren'), samla in modellförslag med kommentarer som lagts till när det finns betydande skillnader i nationell lagstiftning och i aspekter som skall lämnas till kollektivförhandlingar eller till arbetstagarnas individuella val.

MODELL FÖR TJÄNSTENS VILLKOR

1. Tillämplig lagstiftning

Fokus på tillämplig lagstiftning för plattformarnas verksamhet och behörig jurisdiktion; tillämpning av specifika sektorsbestämmelser och bestämmelser för plattformsanvändare; sektorsgränser för plattformsverksamhet.

BOX 1 – Modell för Villkor

Villkoren ska tillämpa lagstiftningen i enlighet med avsnitt 8 och 9 i Förordning (EG) nr 593/2008 om tillämplig lag för avtalsförpliktelser (Rom I) och, under alla omständigheter, de nationella rättsordningar som följer av direktiv (EU) 2019/1152 om transparenta och förutsägbara arbetsvillkor i Europeiska unionen;

Villkoren bör tydligt ange vilken verksamhet som bedrivs via plattformen genom att, utöver den registrerade NACE-sektorn³, ofta relaterad till information och kommunikation, ange den specifika NACE-sektorn för de faktiska tjänster som tillhandahålls via plattformen. Detta skulle underlätta: (1) Identifiering av branschvisa nationella kollektivavtal; (2) identifiering av nationella bestämmelser som rör specifika yrkessektorer eller bestämmelser för yrkesorganisationer/-sammanslutningar (i förekommande fall);

Villkoren bör säkerställa plattformens efterlevnad av EU:s AI-lagstiftning, även relaterad till den Allmänna dataskyddsförordningen (GDPR), och klargöra den policy som tillämpas för skydd och styrning av arbetarnas uppgifter, de strategier och verktyg som finns på plats för att garantera rätten till integritet, inklusive portabilitet av digitalt rykte;

Villkoren bör uttryckligen ange vilken domstol som är behörig att avgöra tvister mellan plattformen och användarna;

Villkoren bör utformas med stöd av juridiska experter på området, och inte bara baseras på de automatiska villkorsgeneratorer som finns tillgängliga online;

Villkoren bör uttryckligen ange vilka regler och specifika normativa bestämmelser som tillämpas i förhållande till kunden, t.ex. civilrätt, handelsrätt osv., och bör innehålla de mest aktuella regelhänvisningarna.

³ <https://nacev2.com/en>

2. Typ av relation mellan plattform och arbetstagare

Fokusera på förhållandet mellan plattformar och arbetare; på vilket eller vilka avtal som används av plattformen (i förekommande fall) och relaterade konsekvenser gällande arbetsrätt och socialt skydd; på tvåparts- eller trepartsrelationen mellan plattformen, plattformsarbetaren och kunden.

BOX 2 – Modell för Villkor

Villkoren för plattformar av typ 3 bör klargöra vad det rättsliga förhållandet är mellan företaget som förvaltar plattformen (tjänsteleverantör), användaren som agerar som arbetstagare via plattformen (plattformarbetare) och kunden (tjänstemottagare);

När plattformen fungerar som en förmedlare (onlinemarknadsplats för arbetskraft och tjänsteleverantör) mellan plattformsarbetarna och kunderna, bör typ 3-plattformen klargöra enligt vilken lagstiftning den får tillhandahålla arbetsförmedlingstjänsten;

Om olika avtalsmodeller förutses av plattformen så bör villkoren ange under vilka omständigheter en viss modell ska tillämpas;

Villkoren som bestämmer modellen för avtalsförhållanden bör vara inriktade med den nationella lagstiftningen, med det (kommande) EU-direktivet om att förbättra arbetsvillkoren vid plattformsarbete och med domstolsbeslut, för att undvika potentiella konflikter mellan Villkoren och respektive rättsliga bestämmelser.

3. Medlemskostnader för arbetare och kundavgifter

Fokusera på de kostnader för plattformstjänster, medlemskostnader, avgifter eller provisioner som tas ut av arbetare och/eller kunder för användning av plattformen.

BOX 3 – Modell för Villkor

Villkoren bör klargöra huruvida det krävs ett abonnemang för att verka på plattformen, antingen som arbetare eller som kund, och i så fall ange gällande belopp, metod och frekvens för betalning, eventuella extra avgifter och skattesystem;

När villkoren kräver att arbetaren och/eller kunden har ett medlemskap för att använda plattformen så bör villkoren också klargöra belopp, metod och betalningsfrekvens, det tillämpliga skattesystemet samt detaljer om de tjänster som är avsedda för (premium) abonnenter;

När det gäller provisioner/avgifter som tas ut på enskilda transaktioner som äger rum på plattformen så bör villkoren klargöra utgiftsbeloppet (absolut eller procentuellt), vilken part som utgiften belastar (arbetaren eller kunden eller båda), tidpunkten då utgiften tas ut och det tillämpliga skattesystemet;

När det gäller provisioner/avgifter som tas ut på enskilda transaktioner som sker på plattformen bör det i villkoren klargöras vilka tjänster som denna kostnad tas ut för och hur beloppet fastställs.

4. Tilldelning av arbetsuppgifter / jobb

Fokus på tilldelning av uppgifter/jobb via plattformarna, med särskild hänvisning till rollerna för kompetensbedömning, artificiell intelligens och mekanismer för betygsättning/rankning.

BOX 4 – Modell för Villkor

Villkoren bör klargöra vilka typer av hårda och mjuka färdigheter som krävs för att arbeta via plattformen;

Villkoren bör säkerställa ett internt system för kompetensverifiering/certifiering av arbetare, innan de får arbeta via plattformen, för att säkerställa både arbetarnas och kundernas säkerhet och tillfredsställelse;

Villkoren bör klargöra vilken roll mänsklig inblandning och/eller artificiell intelligens spelar i samband med deklarerat av färdigheter, verifiering/certifiering av färdigheter och eventuell bedömning och/eller rangordning av arbetare avseende dessa processer;

Villkoren bör beskriva den roll som artificiell intelligens spelar i samband med tilldelning av uppgifter/jobb via plattformen, förklara hur de algoritmer som används fungerar på ett tydligt och begripligt sätt och, följaktligen, vara i överensstämmelse med de nationella lagarna om legitima system för arbetsrotation, variationer av uppgifter, diskriminering;

Villkoren bör säkerställa transparens och förklara detaljerna i den algoritmiska hanteringen (t.ex. av uppgiftstilldelning och prissättning), i enlighet med det (kommande) EU-direktivet om förbättring av arbetsvillkoren vid plattformsarbete;

Villkoren bör uttryckligen ange huruvida innehållet i algoritmen kan vara föremål för förhandlingar med arbetare och fackföreningar;

Villkoren bör uttryckligen ange huruvida ett betygssystem via kundernas feedback med avseende på arbetstagarnas prestationer finns på plattformen, bör förklara dess funktion och kriterier, och bör ange om/hur detta betygssystem påverkar tilldelningen av uppgifter/jobb (både gällande profilhöjning och när det gäller påverkan på algoritmen, om någon) och, följaktligen, vara i linje med de nationella lagarna om legitim tillsyn;

Villkoren bör uttryckligen ange huruvida ett rankningssystem finns på plattformen, bör förklara dess funktion och kriterier, och bör ange om/hur detta rankningssystem påverkar tilldelningen av uppgifter/jobb (både när det gäller profilhöjning och när det gäller påverkan på algoritmen, om någon) och, följaktligen, vara i överensstämmelse med de nationella lagarna om legitim tillsyn;

Villkoren bör klargöra hur arbetarens godtagande eller vägran att utföra en uppgift/ett jobb påverkar den framtida uppgiftstilldelningsprocessen och, som en konsekvens, vara i linje med de nationella lagarna om legitim övervakning;

Villkoren bör förklara om och hur plattformens övervakning av utförandet av den uppgift/det jobb som utförs av arbetarna med elektroniska medel och artificiell intelligens äger rum och, följaktligen, vara i linje med de nationella lagarna om legitim övervakning.

5. Ersättningspolicy

Fokus på plattformsarbetarnas lönepolicy; hänvisning till lagstadgade/kollektivavtalade minimilöner; inblandning av algoritmer, betyg-/ranking-system i lönedefinitionen; definition av tröskelvärden eller exakta siffror av plattformen, kunden, arbetaren eller utrymme för förhandling mellan parterna.

BOX 5 – Modell för Villkor

Villkoren bör beskriva den ersättningspolicy som tillämpas på plattformsarbetaren i enlighet med tillämplig nationell lagstiftning;

Villkoren bör klargöra huruvida plattformsarbetare ersätts i monetär form (ekonomisk transaktion) eller icke-monetär form (byteshandel, t.ex. via shoppingkuponger eller rabattkuponger eller andra former);

Villkoren bör klargöra i vilken utsträckning ersättningen definieras av plattformen;

Villkoren bör ange huruvida det finns maximala (månads- och/eller årsbaserade) inkomstgränser/tak som arbetare kan tjäna via plattformen, i så fall ange siffrorna (dvs. enheter och valuta) och förklara orsakerna till detta;

För länder utan lagstadgad minimilön bör det i villkoren klargöras om de minimilöner som fastställs i branschvisa kollektivavtal gäller. I detta fall bör sektorn/sektorerna och de relaterade kollektivavtalen identifieras på grundval av den faktiska arbetsaktivitet som utförs genom plattformen och den/de särskilda NACE-sektorn/sektorerna;

6. Konkurrensklausuler

Fokusera på betydelsen av gällande konkurrensklausuler, incitament eller hinder för att arbeta via andra plattformar (t.ex. på grund av fungerande betyg-/ranking-system) eller andra traditionella arbetsformer.

BOX 6 – Modell för Villkor

Villkoren bör tillämpa nationella regler och EU-regler som styr användningen av konkurrensklausuler, för att skydda både plattformens intresse och plattformsarbetarens frihet;

Villkoren bör klargöra de regler och påföljder som tillämpas om plattformsarbetaren kringgår plattformen och ingår ett avtalsförhållande direkt med kunden;

Om konkurrensklausuler för plattformsarbetare ingår i villkoren måste dessa ange skälen till denna begränsning, de personer för vilka dessa begränsningar gäller, den geografiska begränsningen, begränsningens varaktighet och eventuella påföljder vid bristande efterlevnad av dessa begränsningar;

7. Immateriella rättigheter

Förklara om det finns några begränsningar för immateriella rättigheter till innehåll som säljs via plattformen och återanvändning av dem för skaparen (i förekommande fall).

BOX 7 – Modell för Villkor

Villkoren bör tillämpa nationella och EU-regler som reglerar den immateriella egendomen;

Villkoren bör klargöra huruvida plattformens immateriella rättigheter skyddas av upphovsrätt, varumärken och affärshemligheter, och vilka specifika nationella bestämmelser som tillämpas;

Villkoren bör ange om och i vilken utsträckning plattformsarbetare kan använda plattformens logotyper, varumärken och innehåll, och om, hur och i vilken utsträckning plattformsarbetare kan distribuera, reproducera, publicera, cirkulera eller på annat sätt kommersiellt utnyttja material som omfattas av plattformens immateriella rättigheter;

Villkoren bör uttryckligen ange om och i vilken utsträckning plattformsarbetarnas immateriella rättigheter och författarskap beviljas, hur immateriella rättigheter som rör innehåll som genereras av plattformsarbetare hanteras (endast tillämpligt på plattformar av typ 3 som tillhandahåller 'kvalificerade tjänster', t.ex. marknadsföring, reklam, översättning, design osv.);

Villkoren bör uttryckligen ange huruvida kunderna får en obegränsad och exklusiv rätt/licens att använda det innehåll som tillhandahålls av plattformens arbetare, eller om begränsningar införs i fråga om icke-exklusivitet, varaktighet, utrymme och andra kriterier (endast tillämpligt på plattformar av typ 3 som tillhandahåller 'kvalificerade tjänster', t.ex. marknadsföring, reklam, översättning, design osv.).

8. Tjänster för kunder och arbetare

Fokus på funktioner och effektivitet i plattformstjänster som tillhandahålls kunden, samt plattformstjänster (stöd) som tillhandahålls plattformsarbetarna.

BOX 8 – Modell för Villkor

Villkoren bör tydligt lista de tjänster som tillhandahålls plattformsarbetaren och kunden, belysa om de är gratis eller betalda tjänster och beskriva kostnaderna i tillämpliga fall;

Villkoren bör klargöra om plattformarna är ansvariga gentemot kunden för kvalitetssäkringen av den tjänst som tillhandahålls av plattformsarbetarna, och bör klargöra om plattformarna garanterar en ny tjänst (betald eller gratis) om det levererade arbetet / tjänsten anses vara icke tillfredsställande;

Villkoren bör klargöra om arbetaren är ansvarig gentemot kunden för kvalitetssäkringen av den tjänst som tillhandahålls via plattformen;

Villkoren bör klargöra om kontona för plattformsarbetare och kunder som finns tillgängliga på plattformen är verifierade eller inte, och hur systemet för utvärdering och verifiering av profiler fungerar;

Villkoren bör uttryckligen ange skälen och uppsägningstiderna i händelse av plattformens beslut att stänga en arbetares eller kunds konto, och bör göra det möjligt för användare att överklaga detta beslut;

Villkoren bör klargöra huruvida utbildning och/eller försäkring tillhandahålls plattformsarbetare, särskilt om plattformarna är ansvariga gentemot kunden för kvalitetssäkringen av den tillhandahållna tjänsten, och om så är fallet, om arbetarnas utbildning och/eller försäkring är en kostnadsfri eller betald tjänst;

Villkoren bör klargöra huruvida de produktionsmedel eller arbetsrelaterade verktyg som behövs för att tillhandahålla tjänsten görs tillgängliga av plattformen under plattformens ansvar, eller om de bärs av plattformsarbetaren eller kunden, och ska uttryckligen ange alla tillämpliga kostnader och ersättningar;

Villkoren bör klargöra om och hur plattformen hanterar transaktioner och fakturerar betalningar, förklara vilka betalningskanaler som är tillgängliga och deras tidpunkter;

Villkoren bör klargöra om och hur plattformen säkrar betalningar till arbetare som tillhandahåller tjänster via plattformen, i händelse av utebliven betalning från kunden;

Villkoren bör innehålla en länk till detaljerad information om användningen av plattformen och vanliga frågor, om dessa inte täcks av själva villkoren, för att säkerställa ytterligare stöd för användningen av plattformen;

Villkoren bör beskriva omfattningen, funktionerna, funktionen och tidpunkten för användares supporttjänst, och ska göra det möjligt för kunder och arbetare att få mänskligt baserad support (t.ex. via e-post, telefon osv.) i händelse av missnöje med den support som tillhandahålls av algoritmbaserade verktyg;

Villkoren bör klargöra vilken affärsenhet som driver plattformen och publicera dess kontaktinformation;

Villkoren ska publiceras både på det språk som talas i registreringslandet och det språk var i verksamheten bedrivs.

9. Mekanismer för tvistlösning

Fokus på plattformarnas tillhandahållande av interna tvistlösningsmekanismer, hänvisning till nationella domstolars jurisdiktion och alternativa tvistlösningsmekanismer.

BOX 9 – Modell för Villkor

Villkoren bör klargöra huruvida det finns ett internt tvistlösningsystem som tillhandahålls av plattformen, i händelse av en konflikt mellan en plattformsarbetare och en plattformskund.

Om det finns en intern tvistlösningsmekanism så bör villkoren klargöra dess omfattning, de berörda parterna, kontaktpersonen, förfarandets särdrag, kommunikationsmedlen, medlen för att säkerställa opartiskhet, uppskattningen av väntetider, de möjliga resultaten av medlingen/förlikningen och mekanismen för att överklaga;

Om den interna tvistlösningsmekanismen är algoritm-baserad ska villkoren ge rätt att överklaga automatiserade beslut;

Om en intern tvistlösningsmekanism inte finns på plats bör Villkoren klargöra den behöriga domstolen eller de alternativa tvistlösningsmekanismer som finns tillgängliga (t.ex. i Tyskland ger uppförandekoden för crowdsourcing möjlighet att vända sig till Ombudsmannens kontor).



DON'T GIG UP
NEVER!