

Don't GIG Up, Never!

Modelowe “Warunki korzystania z platformy” (modelowy regulamin usług)

CZERWIEC 2023 r.



dontgigup.eu



Don't GIG Up, Never!

Modelowe “Warunki korzystania z platformy” (modelowy regulamin usług)

*DO POWSTANIA NINIEJSZEGO OPRACOWANIA PRZYCZYNIŁY SIĘ
NASTĘPUJĄCE OSOBY:*

Heidi Ann Erbsen, Sabina Trankmann (Uniwersytet w Tartu); Odile Chagny (IRES); Thomas Haipeter, Fabian Hoose (Fondazione Giacomo Brodolini / Uniwersytet Duisburg-Essen); Dominik Owczarek, Małgorzata Koziarek (Instytut Spraw Publicznych – ISP); Louis 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).

CZERWIEC 2023 r.



Badania na potrzeby niniejszego raportu uzyskały wsparcie Komisji Europejskiej, Dyrekcji Generalnej ds. Zatrudnienia, Spraw Społecznych i Włączenia Społecznego, w ramach zaproszenia do składania wniosków VP/2020/004 („Zwiększanie wiedzy specjalistycznej w dziedzinie stosunków pracy”). Odpowiedzialność za informacje, opinie, ustalenia i wnioski lub zalecenia wyrażone w niniejszym raporcie spoczywa wyłącznie na autorze (autorach). Komisja Europejska nie ponosi odpowiedzialności za wykorzystanie poniższych informacji.

SPIS TREŚCI

WPROWADZENIE	1
CELE I METODOLOGIA	2
MODELOWE WARUNKI KORZYSTANIA Z PLATFORMY	4
1. Obowiązujące przepisy	4
2. Rodzaj relacji między platformą a pracownikiem	5
3. Koszty członkostwa dla pracowników i opłaty dla klientów	6
4. Przydzielanie zleceń/prac	7
5. Polityka wynagrodzeń	9
6. Klauzule o zakazie konkurencji	10
7. Prawa własności intelektualnej	11
8. Usługi dla klientów i pracowników	12
9. Mechanizmy rozstrzygania sporów	14

WPROWADZENIE

Niniejsze modelowe „Warunki korzystania z platformy” (świadczenia usług za pośrednictwem platformy) są częścią projektu Don't GIG Up, Never! Projekt ten, współfinansowany przez Dyрекcję Generalną ds. Zatrudnienia, Spraw Społecznych i Włączenia Społecznego Komisji Europejskiej, ma na celu poszerzenie wiedzy na temat roli, jaką mogą odegrać związki zawodowe i dialog społeczny w zakresie ochrony pracowników korzystających z pośrednictwa platform, w oparciu o wiedzę zgromadzoną w ramach projektu Don't GIG Up! (2018-2020). Projekt koncentruje się na czynnościach i usługach świadczonych za pośrednictwem cyfrowych platform pracy. Na początku badania, zgodnie z charakterystyką zaproponowaną w projekcie Don't GIG Up!, platformy zostały podzielone na cztery grupy według rodzaju działalności podstawowej, jak pokazano w poniższej tabeli.

Tabela 1. Klasyfikacja platform pracy przyjęta w projektach „Don't GIG up!” i „Don't GIG up, Never!”¹

<i>N.</i>	<i>Typ platformy</i>	<i>Przykład</i>
1	Platforma kojarząca osoby oferujące usługi transportu pasażerów i poszukujące takich usług.	Uber, Lift, inne.
2	Platforma kojarząca osoby oferujące usługi dostawy towarów i osoby poszukujące takich usług.	Deliveroo, Foodora, itp.
3	Platforma kojarząca osoby oferujące wykonanie „tradycyjnych prac dorywczych” (prace ogrodnicze, sprzątanie, opieka nad dziećmi, itp.) a także „usług wymagających kwalifikacji” (marketing, reklama, tłumaczenie, itp.), ewentualnie także z wykorzystaniem mechanizmu aukcji.	Task Rabbit, Helpling, itp.
4	Platformy służące do zlecania na zewnątrz mikro-zadań, często wykonywanych w sieci, „tłumowi” pracowników (platformy „pracy w tłumie” czyli crowd-workingowe).	Amazon Mechanical Turk, itp.

Szczególnym zadaniem projektu „Don't Gig Up, Never!” było rozwinięcie działań z powodzeniem wdrożonych w ramach projektu „Don't GIG Up!”, z naciskiem na platformy pracy oferujące usługi inne niż transport i dostawa towarów, tj. należące do kategorii 3 i 4 wg Tabeli 1.

¹ Bardzo podobną klasyfikację przyjęto na potrzeby konsultacji pakietu przepisów o usługach cyfrowych (Digital Services Act), tj.: (i) dostawa żywności; (ii) przewóz pasażerów; (iii) wykonywane online tłumaczenia, projektowanie, programowanie czy mikro-zadania; (iv) dorywczo świadczone usługi sprzątania, prace hydrauliczne, drobne naprawy; (v) inne.

CELE I METODOLOGIA

Niniejsze Modelowe „Warunki korzystania z platformy” opierają się na warunkach świadczenia usług za pośrednictwem platform przeanalizowanych w ramach poprzedniej fazy projektu i zebranych w siedmiu krajowych raportach opisujących studia przypadku².

W związku z wykorzystaniem algorytmów pojawiła się w różnych kontekstach kwestia równości w dostępie do informacji, ale istniejące przepisy są nadal niewystarczające do tego, by rozwiązać ten problem. Inne przeszkody mają swoje źródło w istotnej asymetrii informacyjnej między tymi, którzy opracowują algorytmy, a tymi, którzy podlegają ich działaniu. Brak pełnego nadzoru regulacyjnego sprawia, że zwracamy się ku dwóm innym ścieżkom mogącym prowadzić do większej przejrzystości: dobrowolnej samoregulacji i zbiorowym działaniom pracowników za pośrednictwem związków zawodowych i przedstawicieli pracowników w zakładzie pracy. W kolejnych rozdziałach opracowania wskazujemy możliwości rozwiązania kwestii odpowiedzialności algorytmicznej zarówno w branży, jak i w samym przedsiębiorstwie, omawiając możliwe klauzule umowne, kodeksy postępowania, oświadczenia o oddziaływaniu, aby następnie odnieść się do kwestii odpowiedzialności algorytmicznej w ramach platform typu 3 i 4 wspomnianych powyżej. Skuteczna samoregulacja nie zawsze będzie w stanie rozwiązać stojące przed nami problemy czy rozstrzygnąć kwestię sprawiedliwości algorytmicznej. Istnieją ważne argumenty dotyczące ograniczonej motywacji przedsiębiorstw do starannego analizowania konsekwencji stosowanych technologii, które są dochodowe, a jednocześnie stanowią narzędzie o potężnym oddziaływaniu. Jak jednak pokażemy, istnieje przestrzeń do szukania potencjalnych alternatywnych rozwiązań wewnątrz branży. Gwałtowny wysyp organizacji zajmujących się sztuczną inteligencją, które skupiają się na odpowiedzialności sektora budzi pewien optymizm, że środowisko to samo stara się rozwiązywać problemy z przejrzystym i odpowiedzialnym działaniem.

Dla zachowania klarowności i precyzji definicji przyjmujemy, że „Warunki korzystania z platformy” (określane także jako „regulamin”, „warunki”, „warunki ogólne” „świadczenia usług”, „korzystania” lub użytkowania itp.) to prawnie wiążąca umowa między usługodawcą a osobą, która chce korzystać z usługi. Warunki są ustalane przez usługodawcę, szczegółowo określają zasady, które mają zastosowanie do realizacji danej umowy i stanowią jej integralną część. Ich treść może się znacznie różnić w zależności od usługi oferowanej przez platformę, jednak zazwyczaj zawiera rdzeń złożony z podobnych zapisów. Oso-

² Raporty krajowe opisujące studia przypadku dostępne są tu: <http://www.dontgigup.eu/resources/>

by, które chcą korzystać z usługi, muszą wyrazić zgodę na przestrzeganie Warunków, aby móc korzystać z oferowanej usługi. Warunki spełniające wymogi prawa mają moc wiążącą i mogą być zmieniane przez usługodawcę, który musi niezwłocznie poinformować użytkowników o takiej zmianie.

Obserwując platformy cyfrowe typu 3 i 4, można zauważyć, że stosunek umowy między platformą (tj. usługodawcą), pracownikami (tj. pierwszą kategorią użytkowników, którzy uczestniczą, poprzez czynności wykonywane na rzecz platformy, w gwarantowaniu usługi) i klientami (tj. drugą kategorią użytkowników, którzy korzystają ze świadczonej usługi) jest ustanowiony i sformalizowany jedynie poprzez przyjęcie Warunków świadczenia usług platformy, co czyni Warunki interesującymi jako przedmiot analizy zarówno pod względem ich zawartości, jak i sposobu realizacji w praktyce.

Wychodząc od przekrojowej analizy Warunków platform typu 3 i 4 uwzględnionych w krajowych studiach przypadku, niniejszy raport ma na celu wyodrębnienie możliwych modeli, które powinny być stosowane przez platformy cyfrowe w *Warunkach korzystania z platformy*, zgodnie z obowiązującymi przepisami unijnymi i krajowymi dotyczącymi najbardziej istotnych aspektów (takich jak np. warunki zatrudnienia, monitorowanie pracowników, prywatność - również w świetle RODO i powiązane przepisy dotyczące ocen i rankingów, odpowiednie przepisy dotyczące zatrudnienia i zabezpieczenia społecznego, itp.)

W efekcie powstał krótki dokument, czytelny i łatwy do dostosowania dla różnych potencjalnych odbiorców. Niniejsze „Modelowe warunki korzystania z platformy” mogą stanowić podstawę dla firm zarządzających platformami, które chcą świadczyć swoje usługi w sposób zgodny z prawem we wszystkich krajach, w których funkcjonują, a także poprawić warunki pracy pracowników działających za pośrednictwem tych platform. Dokument ten może być także wsparciem dla partnerów społecznych (związków zawodowych i stowarzyszeń pracodawców) pełniąc rolę listy kontrolnej przy weryfikacji praktyk stosowanych przez platformy. Wreszcie, może on też być przydatny dla użytkowników platform, zarówno pracowników, jak i klientów, do podejmowania świadomych decyzji dotyczących platform cyfrowych, z których korzystają do pracy, świadczenia i zakupu usług.

Jeśli chodzi o strukturę dokumentu, „Modelowe warunki korzystania z platformy” są podzielone na dziewięć krótkich rozdziałów, które odpowiadają dziewięciu tematom, na których skupili się krajowi badacze przeprowadzający studia przypadków podczas analizy Warunków oraz dobrych i złych praktyk stosowanych przez wybrane platformy. Przy każdym z dziewięciu rozdziałów zamieszczono ramkę z listą wskazówek dotyczących Warunków korzystania z platformy (dalej: „Warunki”), gdzie zebrano wzorcowe propozycje wraz z uwagami dodanymi w przypadku znacznych różnic w ustawodawstwie krajowym oraz w odniesieniu do tych obszarów, które powinny być przedmiotem rokowania zbiorowych lub indywidualnego wyboru przez pracowników.

MODELOWE WARUNKI KORZYSTANIA Z PLATFORMY

1. *Obowiązujące przepisy*

Przepisy prawa mające zastosowanie do działalności platform oraz właściwa jurysdykcja; zastosowanie konkretnych regulacji i przepisów sektorowych do użytkowników platform; sektorowy zasięg działalności platform.

RAMKA 1 – Modelowe Warunki korzystania z platformy

Warunki powinny stosować przepisy prawa zgodnie z artykułami 8 i 9 rozporządzenia (WE) nr 593/2008 w sprawie prawa właściwego dla zobowiązań umownych (Rzym I) oraz, w każdym przypadku, przepisy prawa krajowego wynikające z dyrektywy (UE) 2019/1152 w sprawie przejrzystych i przewidywalnych warunków pracy w Unii Europejskiej;

Warunki powinny wyraźnie określać rodzaje działalności prowadzonej za pośrednictwem platformy poprzez wskazanie, oprócz zarejestrowanych sektorów NACE³, często związanych z informacją i komunikacją, konkretnych sektorów NACE odpowiadających rzeczywistym usługom świadczonym za pośrednictwem platformy. Ułatwiłoby to: (1) identyfikację krajowych branżowych układów zbiorowych pracy; (2) identyfikację przepisów krajowych odnoszących się do określonych zawodów lub regulaminów organizacji/stowarzyszeń zawodowych (jeśli istnieją);

Warunki powinny zapewniać zgodność działania platformy z unijnymi normami prawnymi dotyczącymi sztucznej inteligencji, również w odniesieniu do Rozporządzenia o Ochronie Danych Osobowych, oraz określać politykę stosowaną w zakresie ochrony danych pracowników i zarządzania nimi, strategię i narzędzia stosowane w celu zagwarantowania prawa do prywatności, w tym możliwości przenoszenia reputacji cyfrowej;

Warunki powinny wyraźnie stwierdzać, który sąd jest właściwy do rozstrzygnięcia sporów między platformą a użytkownikami;

Warunki powinny być sporządzone przy wsparciu prawników specjalizujących się w danej dziedzinie, a nie tylko w oparciu o automatyczne generatory regulaminów dostępne online;

Warunki powinny wyraźnie wskazywać, które regulacje i konkretne przepisy prawa mają zastosowanie do relacji z konsumentem, np. prawo cywilne, prawo handlowe itp. oraz powinny zawierać najbardziej aktualne odniesienia do przepisów.

³ <https://nacev2.com/en>

2. Rodzaj relacji między platformą a pracownikiem

Relacje między platformami a pracownikami; rodzaje umów stosowane przez platformę (jeśli istnieją) i wynikające z tego konsekwencje w zakresie praw pracowniczych i ochrony socjalnej; dwu- lub trójstronna relacja między platformą, pracownikiem platformowym i konsumentem.

RAMKA 2 – Modelowe Warunki

Warunki korzystania z platform typu 3 powinny wyjaśniać, jaki jest stosunek prawny między spółką zarządzającą platformą (usługodawcą), użytkownikiem działającym jako pracownik świadczący pracę za pośrednictwem platformy (pracownik platformowy) i klientem (beneficjentem usługi);

Gdy platforma działa jako pośrednik (internetowy rynek oferujący siłę roboczą i dostawca usług) między pracownikami platformowymi a klientami, platforma typu 3 powinna wyjaśnić, na podstawie jakich przepisów może świadczyć usługi pośrednictwa pracy;

W przypadku, gdy platforma przewiduje różne formy stosunków umownych, należy określić, w jakich okolicznościach dana forma będzie miała zastosowanie;

Warunki określające formę stosunków umownych powinny być zgodne z ustawodawstwem krajowym, z (przyszłą) dyrektywą UE w sprawie poprawy warunków pracy w pracy platformowej oraz z orzeczeniami Europejskiego Trybunału Sprawiedliwości, aby uniknąć potencjalnego konfliktu między Warunkami a odpowiednimi przepisami prawa.

3. Koszty członkostwa dla pracowników i opłaty dla klientów

Koszty usług platformy, koszty członkostwa w platformie, opłaty lub prowizje pobierane od pracowników i/lub klientów za korzystanie z platformy.

RAMKA 3 - Modelowe Warunki

Warunki powinny wyjaśniać, czy do korzystania z platformy, bądź to jako pracownik bądź jako klient, wymagana jest subskrypcja oraz określać kwotę, metodę i częstotliwość płatności, wszelkie dodatkowe opłaty i obowiązujący reżim podatkowy;

W przypadku, gdy Warunki wymagają od pracownika i/lub klienta członkostwa w celu korzystania z platformy, Warunki powinny również jasno wskazywać kwotę, sposób i częstotliwość płatności, obowiązujący reżim podatkowy, a także wyszczególniać usługi dedykowane subskrybentom (subskrybentom premium);

W przypadku prowizji/opłat pobieranych od poszczególnych transakcji odbywających się na platformie, Warunki powinny jasno wskazywać kwotę wydatków (w wartościach bezwzględnych lub procentowych), stronę transakcji odpowiedzialną za ich pokrycie (pracownika lub konsumenta lub obu), czas, w którym następuje obciążenie opłatą oraz obowiązujący reżim podatkowy;

W przypadku prowizji/opłat pobieranych od poszczególnych transakcji odbywających się na platformie, Warunki powinny wyjaśniać, za jakie usługi pobierane są te opłaty i w jaki sposób ustalana jest ich wysokość.

4. *Przydzielanie zleceń/prac*

Sposób przydzielania zleceń/prac za pośrednictwem platform, ze szczególnym uwzględnieniem roli oceny umiejętności, technologii sztucznej inteligencji i mechanizmów oceny/rankingów.

RAMKA 4 – Modelowe Warunki

Warunki powinny wyjaśniać, jakiego rodzaju umiejętności twarde i miękkie są potrzebne do wykonywania pracy za pośrednictwem platformy;

Warunki powinny zapewniać wewnętrzny system weryfikacji umiejętności/certyfikacji pracowników, przed zakwalifikowaniem ich do pracy za pośrednictwem platformy, w celu zapewnienia bezpieczeństwa i satysfakcji zarówno pracowników, jak i klientów;

Warunki powinny wyjaśniać, jaka jest rola interwencji ludzkiej i/lub sztucznej inteligencji w odniesieniu do deklarowanych umiejętności, weryfikacji/certyfikacji umiejętności oraz ewentualnej oceny i/lub rankingu pracowników w tych procesach;

Warunki powinny szczegółowo określać rolę sztucznej inteligencji w przydzielaniu zleceń/prac za pośrednictwem platformy, wyjaśniając działanie stosowanych algorytmów w jasny i zrozumiały sposób, a co za tym idzie, muszą być zgodne z przepisami krajowymi dotyczącymi zgodnych z prawem systemów rotacji pracy, zróżnicowania zadań, przeciwdziałania dyskryminacji;

Warunki powinny zapewniać przejrzystość poprzez szczegółowe wyjaśnienie zasad zarządzania algorytmicznego (np. przydzielania zleceń i ustalania cen), zgodnie z (przyszłą) dyrektywą UE w sprawie poprawy warunków pracy na platformach;

Warunki powinny wyraźnie stwierdzać, czy treść algorytmu może być przedmiotem negocjacji z pracownikami i związkami zawodowymi;

Warunki powinny wyraźnie wskazywać, czy na platformie funkcjonuje system ocen oparty na informacjach zwrotnych od klientów w odniesieniu do wyników pracy pracowników, powinny wyjaśniać funkcjonowanie systemu i stosowane kryteria oraz określać, czy i w jaki sposób system ocen wpływa na przydzielanie zleceń/prac (zarówno pod względem poprawy pozycji jak i wpływu na algorytm, jeśli taki istnieje), a co za tym idzie, powinny być zgodne z krajowymi przepisami dotyczącymi uprawnionego nadzoru;

Warunki powinny wyraźnie stwierdzać, czy na platformie istnieje system rankingowy, wyjaśniać jego funkcjonowanie i kryteria oraz określać, czy i w jaki sposób system rankingowy wpływa na przydzielanie zleceń/prac (zarówno pod względem poprawy pozycji jak i wpływu na algorytm, jeśli taki istnieje), a co za tym idzie, powinny być zgodne z krajowymi przepi-

sami dotyczącymi uprawnionego nadzoru;

Warunki powinny wyjaśniać czy i w jaki sposób akceptacja lub odmowa wykonania zlecenia/pracy przez pracownika wpływa na proces przydzielania zadań w przyszłości, a co za tym idzie powinny być zgodne z krajowymi przepisami dotyczącymi uprawnionego nadzoru;

Warunki powinny stwierdzać czy i w jaki sposób odbywa się nadzór platformy nad wykonywaniem zleceń/prac przez pracowników prowadzony za pomocą środków elektronicznych i sztucznej inteligencji, a co za tym idzie powinny być zgodne z przepisami krajowymi dotyczącymi uprawnionego nadzoru.

5. *Polityka wynagrodzeń*

Polityka wynagradzania pracowników platformowych; odniesienie do ustawowych/uzgodnionych w układach zbiorowych płac minimalnych; udział algorytmów, systemów oceny/rankingowych w określaniu wynagrodzenia; określanie progów lub konkretnych kwot przez platformę, klienta, pracownika lub zostawianie miejsca na negocjacje między stronami.

RAMKA 5 – Modelowe Warunki

Warunki powinny szczegółowo opisywać politykę wynagrodzeń stosowaną wobec pracownika platformowego zgodnie z obowiązującymi przepisami krajowymi;

Warunki powinny wyjaśniać czy pracownicy platformowi są wynagradzani w formie pieniężnej (transakcja ekonomiczna) czy niepieniężnej (transakcja barterowa, np. poprzez bony zakupowe, kupony rabatowe lub inne formy);

Warunki powinny jasno stwierdzać, w jakim zakresie wynagrodzenie jest określane przez platformę;

Warunki powinny stwierdzać czy istnieją maksymalne (miesięczne i/lub roczne) progi/pułapy dochodów, które pracownicy mogą uzyskać za pośrednictwem platformy, podając kwoty (tj. jednostki i walutę) oraz wyjaśniając przyczyny takiego stanu rzeczy;

W przypadku krajów, w których nie obowiązuje ustawowa płaca minimalna, Warunki powinny jasno stwierdzać czy mają zastosowanie płace minimalne określone w branżowych układach zbiorowych pracy. W takim przypadku branża (branże) i powiązany z nią układ zbiorowy (układy zbiorowe) należy określić na podstawie rzeczywistej działalności wykonywanej za pośrednictwem platformy i dedykowanego sektora (sektorów) NACE;

6. *Klauzule o zakazie konkurencji*

Rola obowiązujących klauzul o zakazie konkurencji; zachęcanie lub zniechęcanie do pracy za pośrednictwem innych platform (np. ze względu na funkcjonowanie systemów ratingowych/rankingowych) lub podejmowania innych tradycyjnych form pracy.

RAMKA 6 – Modelowe Warunki

Warunki powinny uwzględniać krajowe i unijne przepisy regulujące stosowanie klauzul o zakazie konkurencji w celu ochrony zarówno interesów platformy, jak i swobody działania pracownika platformowego;

Warunki powinny jasno określać zasady i kary stosowane w przypadku, gdy pracownik platformowy omija platformę i wchodzi w stosunek umowny bezpośrednio z klientem;

W przypadku, gdy w Warunkach zawarte są klauzule o zakazie konkurencji dla pracowników platformowych, muszą one określać przyczyny tego ograniczenia, podmioty, w odniesieniu do których ograniczenia te istnieją, ograniczenie geograficzne, czas trwania ograniczeń oraz wszelkie kary na wypadek ich nieprzestrzegania;

7. *Prawa własności intelektualnej*

Ograniczenia stosowane w odniesieniu do własności intelektualnej treści sprzedawanych za pośrednictwem analizowanych platform oraz możliwości i granice ponownego wykorzystania tych treści przez twórcę (w stosownych przypadkach).

RAMKA 7 – Modelowe Warunki

Warunki powinny uwzględniać krajowe i unijne przepisy regulujące kwestie własności intelektualnej;

Warunki powinny jasno stwierdzać czy własność intelektualna platformy jest chroniona prawem autorskim, znakami towarowymi i tajemnicą handlową oraz jakie konkretne przepisy krajowe mają tu zastosowanie;

Warunki powinny szczegółowo określać, czy i w jakim zakresie pracownicy platformy mogą korzystać z logo, znaku towarowego i treści platformy oraz czy, w jaki sposób i w jakim zakresie mogą rozpowszechniać, powielać, publikować, rozprowadzać lub w inny sposób wykorzystywać komercyjnie materiały objęte własnością intelektualną platformy;

Warunki powinny wyraźnie stwierdzać czy i w jakim zakresie uznawana jest własność intelektualna i autorstwo pracowników platformowych, w jaki sposób zarządza się prawami własności intelektualnej związanymi z treściami generowanymi przez pracowników platformowych (dotyczy to tylko platform typu 3 świadczących „usługi wymagające kwalifikacji”, np. marketing, reklama, tłumaczenia, projektowanie itp.)

Warunki powinny wyraźnie stwierdzać czy klienci otrzymują nieograniczone i wyłączone prawo/licencję do korzystania z treści dostarczonych przez pracowników platformowych, czy też wprowadza się ograniczenia dotyczące braku wyłączności, czasu trwania, przestrzeni i innych kryteriów (dotyczy tylko platform typu 3 świadczących „usługi wymagające kwalifikacji”, np. marketing, reklama, tłumaczenia, projektowanie itp.)

8. Usługi dla klientów i pracowników

Cechy i efektywność usług platformowych świadczonych na rzecz klienta, a także usług platformy (wsparcia) świadczonych na rzecz pracowników platformowych.

RAMKA 8 – Modelowe Warunki

Warunki powinny wyraźnie wymieniać usługi świadczone pracownikowi platformowemu i klientowi, precyzując, czy są to usługi bezpłatne, czy płatne, oraz określając stawki w stosownych przypadkach;

Warunki powinny wyraźnie stwierdzać czy platforma jest odpowiedzialna wobec klienta za zapewnienie jakości usług świadczonych przez pracowników platformowych i czy platforma gwarantuje dostarczenie nowej usługi (bezpłatnie lub za opłatą), jeśli dostarczona praca/usługa zostanie uznana za niezadowalającą;

Warunki powinny jasno stwierdzać czy pracownik jest odpowiedzialny wobec klienta za zapewnienie jakości usługi świadczonej za pośrednictwem platformy;

Warunki powinny stwierdzać czy konta pracowników platformowych i klientów dostępne na platformie są weryfikowane, czy nie, oraz w jaki sposób działa system oceny i weryfikacji profili;

Warunki powinny wyraźnie określać powody i okresy wypowiedzenia w przypadku decyzji o zamknięciu konta pracownika lub klienta przez platformę oraz umożliwiać użytkownikom odwołanie się od tej decyzji;

Warunki powinny stwierdzać czy pracownikom platformowym przysługują szkolenia i/lub ubezpieczenie, zwłaszcza jeśli platforma jest odpowiedzialna wobec klienta za zapewnienie jakości świadczonych usług, a jeśli tak, to czy szkolenie i/lub ubezpieczenie pracowników jest usługą bezpłatną czy płatną;

Warunki powinny określać czy środki produkcji lub narzędzia związane z pracą potrzebne do świadczenia usługi są udostępniane przez platformę i znajdują się w jej gestii, czy też ich zapewnienie należy do pracownika platformowego lub klienta, oraz powinny wyraźnie określać wszelkie mające zastosowanie koszty i refundacje;

Warunki powinny określać czy i w jaki sposób platforma zarządza transakcjami i fakturuje płatności, wyjaśniając, które kanały płatności są dostępne i jakie są terminy płatności;

Warunki powinny określać czy i w jaki sposób platforma zabezpiecza płatności na rzecz pracowników świadczących usługi za pośrednictwem platformy w przypadku braku płatności ze strony klienta;

Warunki powinny zawierać link do szczegółowych informacji na temat korzystania z platformy i najczęściej zadawanych pytań, w przypadku gdy informacje te nie są zawarte w samych Warunkach, zapewniając dalsze wsparcie w korzystaniu z platformy;

Warunki powinny szczegółowo określać zakres, funkcje, działanie i harmonogram Usługi Wsparcia Użytkowników oraz umożliwiać klientom i pracownikom otrzymywanie wsparcia ze strony człowieka (np. za pośrednictwem poczty elektronicznej, telefonu itp.) w przypadku niezadowolenia ze wsparcia zapewnianego przez narzędzia oparte na algorytmach;

Warunki powinny określać, który podmiot gospodarczy obsługuje platformę i zawierać jego dane kontaktowe;

Warunki powinny być opublikowane zarówno w języku kraju rejestracji, jak i w języku kraju prowadzenia działalności.

9. *Mechanizmy rozstrzygania sporów*

Zapewnienie przez platformy wewnętrznych mechanizmów rozstrzygania sporów; odesłanie do jurysdykcji sądów krajowych i alternatywnych metod rozstrzygania sporów.

RAMKA 9 – Modelowe Warunki

Warunki powinny jasno stwierdzać czy platforma zapewnia wewnętrzny system rozstrzygania sporów w przypadku konfliktu między pracownikiem platformowym a klientem platformy.

Jeśli istnieje wewnętrzny mechanizm rozstrzygania sporów, Warunki powinny określać zakres, zaangażowane strony, osobę kontaktową, cechy procedury, środki komunikacji, środki zapewniające bezstronność, szacowany czas oczekiwania, możliwe wyniki mediacji / ugody oraz mechanizm odwoławczy;

Jeśli wewnętrzny mechanizm rozstrzygania sporów jest oparty na algorytmach, Warunki muszą dawać prawo do zakwestionowania decyzji podjętych w sposób automatyczny;

Jeżeli wewnętrzny mechanizm rozstrzygania sporów nie istnieje, Warunki powinny wskazywać właściwy sąd lub dostępne alternatywne mechanizmy rozstrzygania sporów (np. w Niemczech, Kodeks postępowania w dziedzinie crowdsourcingu zapewnia możliwość zwrócenia się do Biura Rzecznika Praw Obywatelskich).



DON'T GIG UP

NEVER!