

nieporozumienia
mogą się wymknąć
spod kontroli



Internetowe rozstrzyganie sporów

4 KROKI DO LEPSZYCH WYNIKÓW W BIZNESIE

Platforma internetowego rozstrzygania sporów umożliwia rozwiązywanie sporów z klientami w 4 krokach, w Internecie i bez udziału sądu.

Jak to działa?



Felipe jest niezadowolony. Lampa, którą zamówił za pośrednictwem Twojej strony internetowej, właśnie dotarła do Madrytu, ale jest niezgodna z opisem zamieszczonym w Internecie. Jego problem stał się teraz Twoim problemem...



KROK

1

Felipe składa reklamację...

Felipe wysłał swoją reklamację za pośrednictwem platformy, w swoim języku. Ty otrzymujesz reklamację w Twoim języku wraz z wykazem organów rozstrzygania sporów, które mogą zająć się reklamacją.



Nie rozumiesz procedury?
Skontaktuj się z krajowym punktem kontaktowym.

KROK

2

Porozumienie w sprawie wyboru organu rozstrzygania sporów...



Ty i Felipe macie **30 dni** na dojście do porozumienia. Organ wybierasz Ty, po czym Felipe musi się z tym wyborem zgodzić.



Nie znasz swoich praw? Skontaktuj się z krajowym punktem kontaktowym.



NIE zgadzasz się...

Koniec.
Krajowy punkt kontaktowy może zasugerować alternatywne rozwiązania. Tracisz szansę na łatwe rozwiązanie sporu przez Internet.

KROK

3

Sprawa jest badana...



Organ rozstrzygania sporów ma **90 dni** na znalezienie rozwiązania.



Organ nie może przyjąć sprawy.

Koniec.
Zwróć się do krajowego punktu kontaktowego, aby uzyskać informacje o innych dostępnych opcjach.

KROK

4

Sprawa zostaje zamknięta.



Znaleziono rozwiązanie, o czym Ty i Felipe zostaniecie poinformowani. Klient, który był początkowo rozczarowany, może stać się lojalnym klientem.

OBOWIĄZKI SPRZEDAWCÓW

Sprzedajesz towary lub usługi przez Internet w UE? Zgodnie z prawem UE musisz:

✓ **Zamieścić** link do platformy internetowego rozstrzygania sporów na swojej **stronie internetowej**.

✓ Podać swój adres **e-mail** na swojej stronie internetowej.

Jeżeli wyraziłeś zgodę na korzystanie z usług określonego organu rozstrzygania sporów lub jeżeli taka zgoda ma zbiorczo zastosowanie do Twojej branży, musisz również:

✓ **Zamieścić** link do platformy w przypadku składania oferty za pośrednictwem **poczty elektronicznej**.

✓ Zawrzeć informacje na temat platformy w **warunkach umowy**.

Nie pozwól, aby nieporozumienia wymknęły się spod kontroli

Platforma internetowego rozstrzygania sporów
<http://ec.europa.eu/odr>

Więcej informacji na temat prowadzenia działalności gospodarczej i internetowego rozstrzygania sporów w UE

http://europa.eu/youreurope/business/sell-abroad/resolving-disputes/index_pl.htm