

nieporozumienia  
mogą się wymknąć  
spod kontroli



## Internetowe rozstrzygnięcie sporów

### 4 KROKI DO LEPSZYCH WYNIKÓW W BIZNESIE

Platforma internetowego rozstrzygnięcia 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 skargę.

Felipe wysłał swoją skargę za pośrednictwem platformy, w swoim języku. Ty otrzymujesz zgłoszenie w Twoim języku wraz z wykazem organów rozstrzygnięcia sporów, które mogą zająć się skargą.

#### **POMOC**

Nie rozumiesz procedury? Skontaktuj się z krajowym punktem kontaktowym.



KROK

# 2

Porozumienie w sprawie wyboru organu rozstrzygnięcia sporów...



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

#### **POMOC**

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

Jeżeli wyraziłeś zgodę na korzystanie z usług określonego organu rozstrzygnięcia 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 rozstrzygnięcia sporów

<http://ec.europa.eu/odr>

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

[http://europa.eu/youreurope/business/sell-abroad/resolving-disputes/index\\_pl.htm](http://europa.eu/youreurope/business/sell-abroad/resolving-disputes/index_pl.htm)