

Κάποιες παρεξηγήσεις
μπορεί να βγουν
εκτός ελέγχου

Ηλεκτρονική επίλυση διαφορών



4 ΒΗΜΑΤΑ ΓΙΑ ΚΑΛΥΤΕΡΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ

Η πλατφόρμα ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών σας βοηθάει να επιλύετε διαφωνίες με τους καταναλωτές σε 4 βήματα, ηλεκτρονικά και εξωδικαστικά.

Πώς λειτουργεί



Ο Felipe δεν είναι ευχαριστημένος. Η λάμπα που παρήγγειλε από ιστότοπό σας έφτασε μόλις στη Μαδρίτη, αλλά δεν ταιριάζει με την περιγραφή που είχε δει. Το πρόβλημά του έγινε τώρα και δικό σας πρόβλημα...

ΠΛΑΤΦΟΡΜΑ ΤΗΣ ΕΕ ΓΙΑ ΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ

Β Η Μ Α

1

Ο Felipe υποβάλει καταγγελία...

Αποστέλλει την καταγγελία του στη γλώσσα του μέσω της πλατφόρμας. Εσείς τη λαμβάνετε στη γλώσσα σας, μαζί με έναν κατάλογο φορέων ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών που μπορούν να επιληφθούν της καταγγελίας.

? ΒΟΗΘΕΙΑ

Δεν κατανοείτε τη διαδικασία;
Επικοινωνήστε με το εθνικό σας σημείο επαφής.

Β Η Μ Α

2

Συμφωνία στον φορέα επίλυσης διαφορών...



Εσείς και ο Felipe έχετε **30 ημέρες** για να συμφωνήσετε. Επιλέγετε εσείς πρώτοι κι ο Felipe πρέπει μετά να συμφωνήσει.

? ΒΟΗΘΕΙΑ

Δεν γνωρίζετε τα δικαιώματά σας;
Επικοινωνήστε με το εθνικό σας σημείο



ΔΕΝ συμφωνείτε...

Τέλος.
Το εθνικό σας σημείο επαφής μπορεί να προτείνει εναλλακτικές λύσεις. Χάνετε την ευκαιρία να δώσετε λύση εύκολα και ηλεκτρονικά.

Β Η Μ Α

3

Εξέταση της υπόθεσης...



Ο φορέας επίλυσης διαφορών έχει **90 ημέρες** για να βρει λύση.



Ο φορέας δεν μπορεί να αναλάβει την υπόθεση.

Τέλος.
Απευθυνθείτε στο εθνικό σας σημείο επαφής για άλλες λύσεις.

Β Η Μ Α

4

Κλείσιμο υπόθεσης.



Βρέθηκε λύση.

Εσείς και ο Felipe ενημερώνεστε. Ένας άλλοτε απογοητευμένος καταναλωτής μπορεί τώρα να γίνει πιστός σας πελάτης.

ΤΙ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΚΑΝΟΥΝ ΟΙ ΕΜΠΟΡΟΙ

Πουλάτε ηλεκτρονικά αγαθά ή υπηρεσίες στην ΕΕ; Το δίκαιο της ΕΕ λέει ότι πρέπει:

- ✓ Να έχετε την διεύθυνση της πλατφόρμας ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών στον **ιστότοπό σας**.
- ✓ Να έχετε το **email** σας στον ιστότοπό σας.

Αν έχετε συμφωνήσει στη χρήση συγκεκριμένου φορέα επίλυσης διαφορών ή αν τέτοια συμφωνία ισχύει συλλογικά για τον κλάδο σας, τότε πρέπει επίσης:

- ✓ Να περιλαμβάνετε την διεύθυνση της πλατφόρμας ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών όταν κάνετε προσφορά μέσω **email**.
- ✓ Να περιλαμβάνετε πληροφορίες για την πλατφόρμα στους **συμβατικούς όρους και προϋποθέσεις** σας.

Κάποιες παρεξηγήσεις μπορεί να βγουν εκτός ελέγχου

Πλατφόρμα ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών

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

Περισσότερες πληροφορίες για επιχειρήσεις και την ηλεκτρονική επίλυση διαφορών στην ΕΕ

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