

väärinymmärrykset  
voivat riistäytyä  
käsistä

## Verkkovälitteinen riidanratkaisu



### 4 VAIHEELLA PAREMPAAN LIIKETOIMINTAAN

Verkkovälitteinen riidanratkaisufoorumi auttaa sinua ratkaisemaan kuluttajien kanssa syntyviä riitoja 4 vaiheessa, verkossa ja ilman tuomioistuimia.

## Näin se toimii



Felipe ei ole tyytyväinen. Hänen sivustoltasi tilaamansa lamppu on juuri saapunut Madridiin, mutta se ei vastaakaan verkossa ollutta kuvausta. Hänen ongelmansa on nyt sinun ongelmiasi...



V A I H E

# 1

Felipe  
valittaa...



Felipe lähettää valituksen foorumin kautta omalla kielellään. Sinä saat sen omalla kielelläsi, kuten myös luettelon riidanratkaisuelimistä, jotka voivat käsitellä valituksen.



**APUA**

Etkö ymmärrä menettelyä?  
Ota yhteys kansalliseen yhteyspisteeseesi.



V A I H E

# 2

Riidanratkai-  
suelimen  
valinta...



Sinulla ja Felipeillä on **30 päivää** aikaa sopia riidanratkaisuelimestä. Sinä valitset ensin, ja Felipe antaa sitten suostumuksensa.



**APUA**

Etkö tiedä oikeuksiasi?  
Ota yhteys kansalliseen yhteyspisteeseesi.



**Sopimusta EI synny...**

Loppu.  
Kansallinen yhteyspisteesi voi antaa vaihtoehtoja. Menetät mahdollisuuden ratkaista asiat helposti verkossa.



V A I H E

# 3

Tapausta  
tutkitaan...



Riidanratkaisueli-  
mellä on **90 päivää**  
ratkaisun löytämiseen.



**Elin ei voi hoitaa  
tapausta.**

Loppu.  
Kysy kansalliselta yhteyspisteeltäsi muita vaihtoehtoja.



V A I H E

# 4

Tapaus on  
suljettu.



**Ratkaisu löytyy**

ja sinulle ja Felipeille kerrotaan asiasta.

Ensin pettyneestä asiakkaasta voi nyt tulla uskollinen asiakas.

## KAUPPIAIDEN VELVOITTEET

Myytkö tuotteita tai palveluja verkossa EU:n alueella? EU-lain mukaan sinun on:

- ✓ Lisättävä **linkki** Verkkovälitteisen riidanratkaisun foorumiin **sivustollesi**.
- ✓ Lisättävä **sähköpostiosoitteesi** sivustollesi.

Jos olet suostunut käyttämään tiettyä riidanratkaisuelintä tai jos alallasi on voimassa yleinen velvoite, sinun on myös:

- ✓ Lisättävä **linkki** foorumiin, kun teet tarjouksen **sähköpostitse**.
- ✓ Lisättävä tietoa foorumista **yleisiin sopimusehtoihisi**.

## Älä anna väärinymmärrysten riistäytyä käsistä

**Verkkovälitteinen riidanratkaisufoorumi**

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

**Lisätietoa liiketoiminnasta ja verkkovälitteisestä riidanratkaisusta EU:ssa**

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