

nesporazumi  
mogu izmaknuti  
kontroli



## Internetsko rješavanje sporova

# ČETIRI KORAKA DO BOLJEG POSLOVANJA

Platforma za internetsko rješavanje sporova u četiri vam koraka, putem interneta i izvan sudnice pomaže u rješavanju sporova s korisnicima.

## Kako funkcioniра



Felipe nije sretan. Svjetiljka koju je naručio putem vaše internetske stranice upravo je stigla u Madrid, ali ne odgovara opisu na internetu. Njegov je problem sada i vaš problem...



1  
K O R A K

Felipe podnosi pritužbu...

Pritužbu na svojem jeziku ulaže putem platforme. Prikazuje vam se na vašem jeziku zajedno s popisom tijela za rješavanje sporova koja mogu riješiti pritužbu.

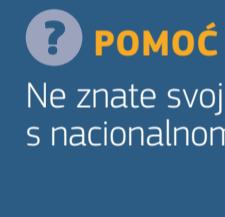
### ?

 POMOĆ

Ne razumijete postupak? Stupite u kontakt s nacionalnom kontaktnom točkom

2  
K O R A K

Sporazum o tijelu za rješavanje sporova...



Vi i Felipe imate **30 dana** za dogovor. Vi birate prvi, a Felipe se zatim mora složiti.



### NE možete se dogovoriti...

Kraj.

Nacionalna kontaktna točka

može vam pružiti rješenja. Gubite mogućnost internetskog mirnog rješavanja spora.

3  
K O R A K

Slučaj je ispitivan...



Tijelo za rješavanje sporova ima **90 dana** da pronađe rješenje.



### Tijelo ne može preuzeti slučaj.

Kraj.

Obratite se svojoj nacionalnoj kontaktnoj točki za druge mogućnosti.

4  
K O R A K

Slučaj je riješen.



**Pronađeno je rješenje,** a vi i Felipe o tome ste obaviješteni.

Ponekad razočarani klijent može postati odani klijent.

## ŠTO TRGOVCI MORAJU ČINITI

Prodajete robu ili usluge putem interneta u EU-u? Prema zakonu EU-a morate:

Na **svoju internetsku stranicu** staviti **poveznicu** na platformu za internetsko rješavanje sporova.

Na svoju internetsku stranicu staviti **adresu e-pošte**.

Ako ste se složili koristiti posebno tijelo za rješavanje spora ili ako takav sporazum kolektivno vrijedi za vaš sektor, tada isto tako trebate učiniti sljedeće:

Staviti **poveznicu** na platformu prilikom ponude putem **e-pošte**.

U svoje **ugovorne uvjete** uključiti informacije o platformi.

Ne dopustite da nesporazumi izmaknu kontrolu

Platforma za internetsko rješavanje sporova

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

Više o poslovanju i internetskom rješavanju sporova u EU-u

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