

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 funkcionira



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...

PLATFORMA ZA  
INTERNETSKO  
RJEŠAVANJE  
SPOROVA EU-A

# 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.

**POMOĆ**

Ne znate svoja prava? Stupite u kontakt s nacionalnom kontaktnom točkom.



**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 ispitan...



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 nesporezumi izmaknu kontroli

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)