

neînțelegerile
pot scăpa
de sub control



Soluționarea on-line a litigiilor

TRANZACȚII MAI BUNE ÎN 4 PAȘI

Platforma de soluționare on-line a litigiilor vă ajută să soluționați litigiile cu consumatorii în 4 pași, on-line și fără proces.

Cum funcționează



Felipe e nemulțumit. A primit la Madrid veioza comandată de pe site-ul d-voastră, dar aceasta nu corespunde cu descrierea on-line. Acum, problema lui e problema d-voastră...

PASUL

1

Felipe scrie o reclamație...



El trimite reclamația prin intermediul platformei, în limba lui. D-voastră o primiți în limba d-voastră, împreună cu o listă de entități de soluționare a litigiilor care se pot ocupa de reclamație.

AJUTOR

Nu înțelegeți procedura?
Luați legătura cu punctul național de contact.

PASUL

2

Acordul privind o entitate de soluționare a litigiului...



Împreună cu Felipe aveți **30 de zile** pentru a cădea de acord. Prima alegere vă aparține, iar Felipe trebuie să își dea acordul.

AJUTOR

Nu vă cunoașteți drepturile? Luați legătura cu punctul național de contact.



NU ajungeți la un acord...

Lucrurile se opresc aici. Punctul național de contact vă poate oferi alternative. Pierdeți șansa de a rezolva lucrurile ușor on-line.

PASUL

3

S-a examinat cazul...



Entitatea de soluționare a litigiilor are **90 de zile** pentru a găsi o soluție.



Entitatea nu poate prelua cazul.

Lucrurile se opresc aici. Apelați la punctul național de contact pentru alte opțiuni.

PASUL

4



Cazul s-a închis.



S-a găsit o soluție, iar d-voastră și Felipe sunteți informați. Un client cândva dezamăgit poate deveni acum unul fidel.

OBLIGAȚIILE COMERCIANȚILOR

Comercializați bunuri sau servicii on-line în UE? Conform legislației UE, trebuie:

-  să includeți un **link** la Platforma de soluționare on-line a litigiilor pe **site-ul d-voastră**;
-  să menționați pe site **adresa d-voastră de e-mail**.

Dacă ați convenit să utilizați o anumită entitate de soluționare a litigiilor sau dacă există un acord aplicabil colectiv sectorului d-voastră, atunci mai trebuie:

-  să includeți un **link** la platformă când trimiteți o ofertă prin **e-mail**;
-  să includeți informații privind platforma în **termenele și condițiile contractuale**.

Nu lăsați neînțelegerile să scape de sub control

Platforma de soluționare on-line a litigiilor

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

Mai multe informații privind tranzacțiile și soluționarea on-line a litigiilor în UE

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