

nesporazumi
lahko uidejo izpod
nadzora



Spletno reševanje sporov

4 KORAKI DO BOLJŠEGA POSLOVANJA

Spletišče Spletno reševanje sporov vam pomaga rešiti spore s potrošniki v 4 korakih, na spletu in izvensodno.

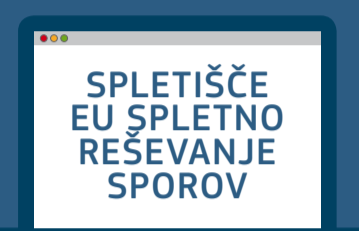
Kako deluje



Felipe je nezadovoljen. Svetilka, ki jo je naročil na vašem spletnem mestu, je ravnokar prišla v Madrid, a ne ustreza opisu, ki je na spletu. Njegova težava je zdaj vaša težava ...

1. KORAK

Felipe se pritoži ...



Na spletišču v svojem jeziku vloži pritožbo. Vi jo skupaj s seznamom organov za reševanje sporov, pristojnih za njeno obravnavo, prejmete v svojem jeziku.

POMOČ

Ne razumete postopka?
Obrnite se na nacionalno kontaktno točko.

2. KORAK

Določitev organa za reševanje sporov ...



S Felipejem imate **30 dni** časa, da se dogovorite. Organ izberete vi, Felipe se mora nato strinjati.

POMOČ

Ne poznate svojih pravic? Obrnite se na nacionalno kontaktno točko.



Če se NE strinjate...

Konec. Nacionalna kontaktna točka vam lahko predstavi alternative. Izgubite možnost, da na spletu preprosto razčistite stvari.

3. KORAK

Preučevanje primera ...



Organ za reševanje sporov ima **90 dni** časa, da najde rešitev.



Organ ne more prevzeti primera.

Konec. Obrnite se na nacionalno kontaktno točko za druge možnosti.

4. KORAK

Primer zaključen.



Organ najde rešitev,

o kateri ste vi in Felipe obveščeni. Nekoč nezadovoljna stranka lahko zdaj postane zvesta.

KAJ MORAJO NAREDITI TRGOVCI

Prodajate izdelke ali storitve na spletu v EU? Skladno z zakonodajo EU morate:

- ✓ na svoje **spletno mesto** vstaviti **povezavo** na spletišče Spletno reševanje sporov,
- ✓ na svojem spletnem mestu navesti svoj **e-poštni naslov**.

Če ste se dogovorili za sodelovanje z določenim organom za reševanje sporov ali če obstaja skupni dogovor za vaš sektor, morate tudi:

- ✓ vstaviti **povezavo** na spletišče v ponudbe, ki jih pošljete po **e-pošti**,
- ✓ vključiti informacije o spletišču v **pogodbene pogoje in določila**.

Preprečite, da bi nesporazumi ušli izpod nadzora

Spletišče Spletno reševanje sporov

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

Več o poslovanju in spletnem reševanju sporov v EU

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