

arusaamatused  
võivad väljuda  
kontrolli alt



## Vaidluste veebipõhine lahendamine

# 4 SAMMU PAREMA ÄRITEGEVUSE SUUNAS

Vaidluste veebipõhise lahendamise platvorm aitab teil lahendada klientidega tekkivad vaidlused veebipõhiselt ja kohtuväliselt nelja sammu abil.

## Kuidas see käib?



Felipe ei ole rahul. Lamp, mille ta tellis teie veebisaidilt, jõudis just Madridi, aga see ei vasta veebis kirjeldatule. Tema probleem on nüüd teie probleem...

### ELI VAIDLUSTE VEEBIPÕHISE LAHENDAMISE PLATVORM



S A M M

# 1

Felipe esitab  
kaebuse...

Ta saadab platvormi kaudu kaebuse oma keeles. Teie saate selle oma keeles koos nimekirjaga vaidluste lahendamise üksustest, kes saavad kaebust menetleda.

#### ? ABI

Te ei saa protseduurist aru? Võtke ühendust oma riikliku kontaktpunktiga.



S A M M

# 2

Vaidluse  
lahendamise  
üksuses  
kokkuleppi-  
mine...



Teil ja Felipeil on kokkuleppele jõudmiseks aega **30 päeva**. Teie valite, Felipe peab seejärel andma oma nõusoleku.

#### ? ABI

Te ei tea oma õigusi? Võtke ühendust oma riikliku kontaktpunktiga.



#### Te EI OLE nõus...

Lõpp.  
Teie riiklik kontaktpunkt võib välja pakkuda alternatiive. Te kaotate võimaluse asju veebis lihtsalt lahendada.



S A M M

# 3

Juhtumit  
uuritakse...



Vaidluste lahendamise üksusel on lahenduse leidmiseks aega **90 päeva**.



#### Üksus ei saa juhtumit menetleda.

Lõpp.  
Võtke ühendust oma riikliku kontaktpunktiga muude võimaluste leidmiseks.



S A M M

# 4

Juhtum on  
lõpetatud.



#### Lahendus on leitud

ja teid ning Felipe't teavitatakse sellest. Pettunud kliendist võib nüüd saada lojaalne klient.

## MIDA MÜÜGIETTEVÕTJAD TEGEMA PEAVAD

Te müüte ELis veebi teel kaupu ja teenuseid? ELi seaduste kohaselt peate te:

- ✓ panema **oma veebisaidile** lingi vaidluste veebipõhise lahendamise platvormile;
- ✓ panema veebisaidile oma **e-posti** aadressi.

Kui te olete nõustunud kasutama kindlat vaidluste lahendamise üksust või kui niisugust kokkulepet kohaldatakse kogu teie sektorile, peate te samuti:

- ✓ viitama **e-kirja** teel tehtud pakkumistes **lingiga** platvormile;
- ✓ lisama platvormi kohta käiva teabe oma **lepingutingimustesse**.

## Ärge laske arusaamatustel kontrolli alt väljuda!

Vaidluste veebipõhise lahendamise platvorm

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

Lisateave ettevõtjate ja vaidluste veebipõhise lahendamise kohta ELis

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