

a viták
elfajulhatnak



Online vitarendezés

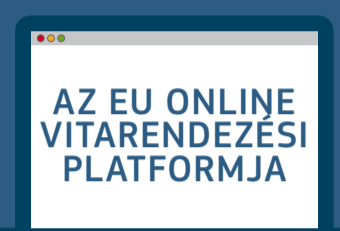
4 LÉPÉS AZ ELÉGEDETT ÜGYFELEKÉRT

Az online vitarendezési platform segít megoldani az ügyfeivel fennálló vitáit – peren kívül, 4 lépésen keresztül az interneten.

A vitarendezés menete



Felipe elégedetlen. Az Ön által üzemeltetett honlapról rendelt lámpa ugyan megérkezett Madridba, de nem egyezik az interneten szereplő termékleírással. Mit tehet ebben az esetben?



Felipe saját nyelvén benyújtja panaszát a platformon keresztül. Önhöz már saját nyelvén érkezik a reklamáció, a rendezésére jogosult vitarendezési testületek jegyzékével együtt.

SEGÍTSÉGNYÚJTÁS

Segítségre van szüksége?
Nemzeti kapcsolattartó pontja útmutatást tud nyújtani Önnek.

1.

L É P É S

Felipe benyújtja panaszát...

2.

L É P É S

Megállapodnak a vitarendezési testületről...



Önnek és Felipének **30 nap** áll a rendelkezésére. Ön választ elsőként, Felipének el kell fogadnia az Ön által kijelölt testületet.

SEGÍTSÉGNYÚJTÁS

Nincs tisztában a jogaival?
Nemzeti kapcsolattartó pontja útmutatást tud nyújtani Önnek.



NEM sikerül megegyezniük abban, hogy melyik vitarendezési testülethez kerüljön az ügy...

A folyamat vége.
Nemzeti kapcsolattartó pontjánál tájékozódhat az alternatív megoldásokról.
Ezzel lemondott arról, hogy az online vitarendezés segítségével egyszerűen megoldja a problémát.

3.

L É P É S

Az ügyet kivizsgálják...



A vitarendezési testületnek **90 nap** áll rendelkezésére a probléma megoldásához.



A vitarendezési testület nem tudja vállalni az ügyet.

A folyamat vége.
Nemzeti kapcsolattartó pontjánál tájékozódhat a rendelkezésére álló további lehetőségekről.

4.

L É P É S

Az ügyet lezárták.



A testület megoldást talált a problémára, amelyről értesítik Önt és Felipét.

A vitarendezés révén akár vissza is nyerheti egykor kiábrándult ügyfelének bizalmát.

A KERESKEDŐK KÖTELEZETTSÉGEI

Termékeket vagy szolgáltatásokat értékesít az EU-ban? Az uniós jogszabályok szerint köteles:

- ✓ **Honlapján** feltüntetni az online vitarendezési platformra mutató **hivatkozást**.
- ✓ Honlapján közzétenni saját **e-mail címét**.

Amennyiben elfogadta egy adott vitarendezési testület joghatóságát, illetve egy testület kollektív módon gyakorol joghatóságot az Ön ágazatában, akkor köteles ezenfelül:

- ✓ Az ajánlattételnek minősülő **e-mailekben** feltüntetni a platformra mutató **hivatkozást**.
- ✓ Tájékoztatást nyújtani a platformról a **szervezési feltételeiben**.

Ne hagyja, hogy a viták elfajuljanak!

Online vitarendezési platform

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

További információk az uniós vállalatok számára rendelkezésre álló online vitarendezési lehetőségekről

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