

Nesusipratimai gali tapti nevaldomi



# Elektroninis ginčų sprendimas

## 4 ETAPAI GERESNIO VERSLO LINK

Elektroninio ginčų sprendimo platforma padės išspręsti ginčus su vartotojais 4 etapais, internetu ir be teismo.

### Kaip tai veikia



Felipė nepatenkintas. Lempa, kurią jis užsisakė iš jūsų interneto svetainės, ką tik pasiekė Madridą, tačiau ji neatitinka internete pateikto aprašymo. Jo problema dabar yra ir jūsų problema...



Jis per platformą siunčia savo kalba parašytą skundą. Jūs skundą gaunate savo kalba kartu su ginčų sprendimo įstaigų, kurios gali nagrinėti skundą, sąrašu.

#### **PAGALBA**

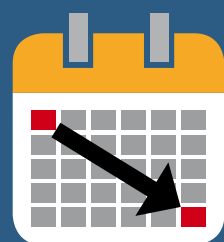
Nesuprantate procedūros? Susisiekite su savo nacionaliniu kontaktiniu centru.

## 1 ETAPAS

Felipė pasiskundžia...

## 2 ETAPAS

Susitarimas dėl ginčų sprendimo įstaigos...



Jūs ir Felipė turite susitarti per **30 dienų**. Jūs renkatės pirmas, tada Felipė turi duoti sutikimą.

#### **PAGALBA**

Nežinote savo teisių? Susisiekite su savo nacionaliniu kontaktiniu centru.



#### **Jūs NESUTINKATE...**

Pabaiga. Jūsų nacionalinis kontaktinis centras gali pateikti alternatyvių pasiūlymų. Jūs prarandate galimybę viską lengvai išspręsti internetu.

## 3 ETAPAS

Ginčas nagrinėjamas...



Ginčų sprendimo įstaiga išvadą pateiks per **90 dienų**.



#### **Įstaiga negali imtis nagrinėti jūsų ginčo.**

Pabaiga. Kreipkitės į savo nacionalinį kontaktinį centrą ir sužinokite kitas galimybes.

## 4 ETAPAS



Ginčas baigtas.





**Rastas sprendimas**, apie kurį pranešama jums ir Felipei. Kadaisė nusivylęs klientas dabar gali tapti lojaliu klientu.

### KAŲ TURI DARYTI PREKYBININKAI

Parduodate prekes ar paslaugas internetu ES? Pagal ES teisę jūs privalote:

-  savo interneto svetainėje pateikti **nuorodą** į elektroninio ginčų sprendimo platformą;
-  savo interneto svetainėje nurodyti savo **e. pašto adresą**.

Jei susitarėte naudotis konkrečios ginčų sprendimo įstaigos paslaugomis arba jei toks susitarimas bendrai taikomas jūsų sektoriui, taip pat privalote:

-  pateikti **nuorodą** į platformą, kai pateikiate pasiūlymą **e. paštu**;
-  nurodyti informaciją apie platformą savo **sutarties sąlygose**.

# Neleiskite, kad nesusipratimai taptų nevaldomi

**Elektroninio ginčų sprendimo platforma**

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

**Daugiau apie verslą ir elektroninį ginčų sprendimą ES**

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