

I malintesi possono degenerare e finire fuori controllo

## Risoluzione delle controversie online



# 4 PASSI PER DIVENTARE UN'AZIENDA MIGLIORE

La piattaforma ODR ti aiuta a risolvere le controversie con i consumatori in 4 passi, online e senza ricorso alla giustizia.

## Come funziona



Felipe non è contento. La lampada che ha ordinato dal tuo sito Internet è appena arrivata a Madrid, ma non corrisponde alla descrizione online. Il suo problema adesso è il tuo problema...

### 1° PASSO

Felipe reclama...



Felipe invia il reclamo attraverso la piattaforma, nella sua lingua. Tu lo ricevi nella tua lingua insieme a un elenco di enti per la risoluzione delle controversie che possono occuparsi del reclamo.

#### ASSISTENZA

Non capisci la procedura? Rivolgiti al punto di contatto nazionale.

### 2° PASSO

Accordo su un ente di risoluzione delle controversie...



Tu e Felipe avete **30 giorni** per arrivare a un accordo. Tu scegli per primo, poi Felipe deve dare il proprio assenso.

#### ASSISTENZA

Non conosci i tuoi diritti? Rivolgiti al punto di contatto nazionale.



**NON arrivate a un accordo...**

Fine. Il punto di contatto nazionale può fornire delle alternative. Perdi l'opportunità di risolvere le cose facilmente online.

### 3° PASSO

Esame del caso...



L'organismo di risoluzione delle controversie ha **90 giorni** per trovare una soluzione.



**L'organismo non può occuparsi del caso.**

Fine. Rivolgiti al punto di contatto nazionale per avere altre opzioni.

### 4° PASSO

Caso concluso.



**Viene trovata una soluzione**

e tu e Felipe venite informati. Un cliente deluso una volta può diventare un cliente fedele.

## COSA DEVONO FARE I COMMERCianti

Vendi beni o servizi online nell'UE? La normativa comunitaria prevede che tu debba:

- ✓ **Mettere il link** che rimanda alla piattaforma ODR **sul tuo sito Internet**.
- ✓ Mettere la tua **e-mail** sul tuo sito Internet.

Se ti sei accordato per usare un organismo di risoluzione delle controversie particolare o se tale accordo si applica collettivamente al tuo settore, devi inoltre:

- ✓ **Mettere il link** che rimanda alla piattaforma quando fai un'offerta via **e-mail**.
- ✓ Includere le informazioni sulla piattaforma nei **termini e condizioni del contratto**.

# Non lasciare che i malintesi degenerino e finiscano fuori controllo

Piattaforma per la risoluzione delle controversie online

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

Maggiori informazioni su aziende e risoluzione delle controversie online nell'UE

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