

nedorozumění  
se mohou vymknout  
kontrolle



# Řešení sporů online

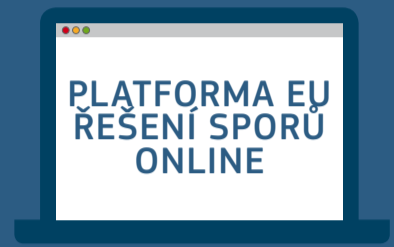
## 4 KROKY PRO LEPŠÍ PODNIKÁNÍ

Platforma Řešení sporů online vám pomůže vyřešit spory se spotřebiteli ve čtyřech krocích, online a mimosoudně.

### Jak to funguje



Felipe není spokojený. Lampa, kterou si objednal z vaší webové stránky, právě přišla do Madridu, ale neodpovídá popisu na internetu. Jeho problém je nyní vaším problémem...



KROK

# 1

Felipe si stěžuje...

Pošle svou stížnost přes platformu, ve svém jazyce. Vy ji dostanete ve svém jazyce společně se seznamem subjektů pro řešení sporů, které se stížností mohou zabývat.

#### POMOC

Nerozumíte tomuto postupu? Obraťte se na své vnitrostátní kontaktní místo.

KROK

# 2

Dohoda ohledně subjektu pro řešení sporů...



Máte s Felipe **30 dní** na to, abyste se dohodli. Nejprve vybíráte vy a Felipe pak musí souhlasit.

#### POMOC

Neznáte svá práva? Obraťte se na své vnitrostátní kontaktní místo.



#### NESOUHLASÍTE...

Konec. Vaše vnitrostátní kontaktní místo může nabídnout alternativy. Přijdete o příležitost vyřešit problém snadno online.

KROK

# 3

Věc je vyřizována...



Subjekt pro řešení sporů má **90 dní** na nalezení řešení.



#### Subjekt se nemůže případu ujmout.

Konec. Obraťte se na své vnitrostátní kontaktní místo s žádostí o další možnosti.

KROK

# 4

Případ je uzavřen.



#### Je nalezeno řešení

a vy a Felipe jste o tom informováni. Kdysi nespokojený zákazník se teď může stát věrným zákazníkem.

### CO MUSÍ DĚLAT OBCHODNÍCI

Prodáváte zboží nebo online služby v EU? Podle práva EU musíte:

- ✓ **Propojit svou webovou stránku** s platformou Řešení sporů online.
- ✓ Uvést na svou webovou stránku svůj **e-mail**.

Pokud jste se dohodli na využití konkrétního subjektu pro řešení sporů nebo pokud pro vaše odvětví platí taková dohoda, pak musíte též:

- ✓ **Uvést odkaz na** platformu, když předkládáte nabídku **e-mailem**.
- ✓ Zahrnout informace o platformě do svých **smluvních podmínek**.

## Nedovolte, aby se nedorozumění vymkla kontrole

Platforma Řešení sporů online  
<http://ec.europa.eu/odr>

Více informací o podnikání a řešení sporů online v EU  
[http://europa.eu/youreurope/business/sell-abroad/resolving-disputes/index\\_cs.htm](http://europa.eu/youreurope/business/sell-abroad/resolving-disputes/index_cs.htm)