

missförstånd
kan hamna
utom kontroll



Tvistlösning på nätet

4 STEG TILL BÄTTRE AFFÄRER

Plattformen för tvistlösning på nätet hjälper dig att lösa tvister med konsumenter i 4 steg, på nätet och utanför domstolen.

Så här fungerar det



Felipe är inte glad. Lampan han beställde från din webbplats har kommit fram till honom i Madrid, men den stämmer inte överens med beskrivningen på nätet. Hans problem är nu ditt problem ...



STEG

1

Felipe
klagar ...



Han skickar sitt klagomål via plattformen, på sitt eget språk. Du får den på ditt språk tillsammans med en lista över tvistlösningsorgan.

HJÄLP

Förstår du inte förfarandet?
Kontakta din nationella kontaktpunkt.



STEG

2

Överens-
kommelse
om ett
tvistlösnings-
organ ...



Du och Felipe har **30 dagar** på er att komma överens. Du väljer först, sedan måste Felipe ge sitt godkännande.

HJÄLP

Känner du inte till dina rättigheter?
Kontakta din nationella kontaktpunkt.



Du ger INTE ditt godkännande...

Slut.
Din nationella kontaktpunkt kan tillhandahålla alternativ. Du förlorar chansen att reda ut tvisten enkelt på nätet.



STEG

3

Ärendet
utreds...



Tvistlösningsorganet har **90 dagar** på sig att nå en lösning.



Organet kan inte ta sig an ärendet.

Slut.
Vänd dig till din nationella kontaktpunkt för andra alternativ.



STEG

4

Ärendet
avslutat.



En lösning nås och du och Felipe informeras.



En kund som har blivit besviken kan nu bli en trogen kund.

VAD NÄRINGSIDKARE MÅSTE GÖRA

Säljer du varor eller tjänster på nätet i EU?
Enligt EU-lagstiftning måste du:

-  **Länka** till plattformen för tvistlösning på nätet från **din webbplats**.
-  Ange din **e-postadress** på din webbplats.

Om du har godkänt att använda ett särskilt tvistlösningsorgan, eller om en sådan överenskommelse gäller kollektivt för din sektor, måste du även:

-  **Länka** till plattformen när du lämnar en offert via **e-post**.
-  Inkludera information på plattformen i dina **avtalsklausuler och villkor**.

Låt inte missförstånd hamna utom kontroll

Plattform för tvistlösning på nätet

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

Mer om affärsverksamhet och tvistlösning på nätet i EU

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