

misforståelser
kan løbe
løbsk



Onlinetvistbilæggelse

4 TRIN TIL BEDRE HANDEL

Platformen til onlinetvistbilæggelse hjælper dig med at løse tvister med forbrugere i 4 trin, online og uden om domstolene.

Sådan fungerer det



Felipe er ikke glad. Den lampe, han bestilte på dit websted, er lige ankommet i Madrid, men den matcher ikke beskrivelsen på webstedet. Hans problem er nu dit problem ...



TRIN

1

Felipe klager ...



Han indsender sin klage via platformen og på sit eget sprog. Du modtager klagen på dit sprog, sammen med en liste over tvistbilæggelsesorganer, som kan behandle klagen.

HJÆLP

Forstår du ikke proceduren? Tag kontakt til det nationale kontaktpunkt.



TRIN

2

Enighed om et tvistbilæggelsesorgan ...



Du og Felipe har **30 dage** til at blive enige. Du vælger først, og Felipe skal derefter erklære sig enig.

HJÆLP

Kender du ikke dine rettigheder? Tag kontakt til det nationale kontaktpunkt.



I er IKKE enige ...

Slut.

Det nationale kontaktpunkt kan oplyse om alternativer. I mister chancen for at løse tingene nemt og online.



TRIN

3

Sagen undersøges ...



Tvistbilæggelsesorganet har **90 dage** til at finde en løsning.



Organet kan ikke påtage sig sagen.

Slut.

Kontakt det nationale kontaktpunkt for at få oplysninger om andre muligheder.



TRIN

4

Sagen afsluttes.



Der findes en løsning, og du og Felipe får besked. Det, der var en skuffet kunde, kan nu måske blive en loyal kunde.

HVAD SKAL ERHVERVSDRIVENDE GØRE?

Sælger du varer eller tjenesteydelser online i EU? Ifølge EU-lovgivningen skal du:

- ✓ Indsætte et **link** til platformen til onlinetvistbilæggelse på **dit websted**.
- ✓ Angive din **e-mailadresse** på dit websted.

Hvis du har indvilliget i at bruge et bestemt tvistbilæggelsesorgan, eller hvis der er en kollektiv aftale, der gælder for din sektor, skal du også:

- ✓ Indsætte et **link** til platformen, når du sender et tilbud via **e-mail**.
- ✓ Medtage oplysninger om platformen i dine **kontraktvilkår og -betingelser**.

Lad ikke misforståelser løbe løbsk

Platformen til onlinetvistbilæggelse

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

Læs mere om virksomheder og onlinetvistbilæggelse i EU

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