

pārpratumi
var kļūt
nekontrolējami



Strīdu izšķiršana tiešsaistē

4 SOLI LABĀKAI UZŅĒMĒJDARBĪBAI

Platforma strīdu izšķiršanai tiešsaistē ļauj atrisināt strīdus ar patērētājiem četros soļos, tiešsaistē un bez tiesas iejaukšanās.

Kā tas notiek?



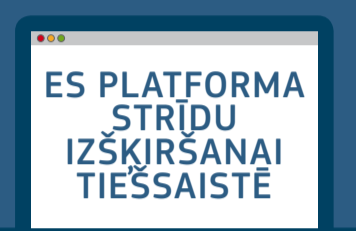
Felipe ir neapmierināts. Viņš tikko Madridē ir saņēmis lampu, ko pasūtīja jūsu tīmekļa vietnē, taču tā neatbilst vietnē dotajam aprakstam. Viņa problēma tagad kļūst jūsējā...



1

S O L I S

Felipe
iesniedz
sūdzību...



Viņš iesniedz sūdzību savā valodā caur platformu. Jūs to saņemat savā valodā kopā ar to strīdu izšķiršanas struktūru sarakstu, kuras var izskatīt šo sūdzību.

? PALĪDZĪBA

Neizprotat procedūru?
Sazinieties ar savas valsts kontaktpunktu!



2

S O L I S

Vienošanās
par strīdu
izšķiršanas
struktūru...



Jums ir **30 dienas**, lai vienotos ar Felipei. Jūs izvēlaties attiecīgo struktūru, savukārt Felipei jādod tam sava piekrišana.

? PALĪDZĪBA

Nezināt savas tiesības? Sazinieties ar savas valsts kontaktpunktu!



Jūs NEPIEKRĪTAT...

Lieta netiek izskatīta.
Jūsu valsts kontaktpunkts var piedāvāt alternatīvas. Jūs zaudējat iespēju vienkāršā veidā atrisināt problēmu tiešsaistē.



3

S O L I S

Lietas
izskatīšana...



Strīdu izšķiršanas struktūrai ir **90 dienas**, lai rastu risinājumu.



Struktūra nevar uzņemt lietas izskatīšanu.

Lieta netiek izskatīta. Sazinieties ar savas valsts kontaktpunktu, lai noskaidrotu citas iespējas.



4

S O L I S

Lieta tiek
izbeigta.



Ir atrasts risinājums, par ko jūs un Felipei tiek atbilstoši informēti.

Klients, kas reiz bijis neapmierināts, tagad var kļūt par lojālu klientu.

KAS JĀDARA TIRGOTĀJIEM?

Pārdodat preces vai pakalpojumus tiešsaistē ES teritorijā? ES tiesību akti nosaka, ka jums:

- ✓ jāievieto **savā tīmekļa vietnē saite** uz platformu strīdu izšķiršanai tiešsaistē;
- ✓ jānorāda sava **e-pasta adrese** savā tīmekļa vietnē.

Ja esat piekrituši izmantot konkrētu strīdu izšķiršanas struktūru vai, ja šāda vienošanās attiecas uz visu jūsu darbības nozari kopumā, jums ir arī pienākums:

- ✓ iekļaut **saiti** uz platformu piedāvājumos, ko nosūtāt pa **e-pastu**;
- ✓ iekļaut informāciju par platformu savos vispārīgajos **līguma noteikumos**.

Nepieļaujiet, lai pārpratumi kļūtu nekontrolējami!

Platforma strīdu izšķiršanai tiešsaistē

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

Vairāk par uzņēmējdarbību un strīdu izšķiršanu tiešsaistē ES

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