



## RISOLUZIONE ALTERNATIVA ALLE CONTROVERSIE

Se ci hai sottoposto un reclamo che non siamo riusciti a risolvere assieme ricordati che è stato istituito per legge il servizio di risoluzione on-line delle controversie dei consumatori!

Dal 9 gennaio 2016 esiste una piattaforma online dove trovi la lista degli organismi a cui ti puoi rivolgere per aprire una procedura online di risoluzione delle controversie. Trovi tutte le informazioni al seguente indirizzo <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Per qualsiasi ulteriore informazione, non esitare a contattare il Servizio Clienti di ePRICE, all'indirizzo [servizioclienti@ePRICE.it](mailto:servizioclienti@ePRICE.it).

Note legali

### Risoluzione alternativa delle controversie - ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION (ADR) / ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR)

A partire dal 9 gennaio 2016 sono divenute applicabili le disposizioni introdotte con il D. Lgs. 6 agosto 2015, n. 130 e con il Regolamento UE n. 524/2013, in materia di Alternative Dispute Resolution e Online Dispute Resolution.

Lo scopo di questa normativa è quello di favorire la risoluzione amichevole delle controversie tra professionisti e consumatori attraverso metodi alternativi, quali, appunto, l'Alternative Dispute Resolution (c.d. ADR) e l'Online Dispute Resolution (c.d. ODR).

Al momento, ePRICE non si avvale di alcun organismo ADR di cui agli artt. 141-bis e ss. Codice del Consumo; per la risoluzione on-line delle controversie dei consumatori, puoi comunque accedere alla piattaforma europea di Online Dispute Resolution (c.d. piattaforma ODR).

La piattaforma ODR è consultabile al seguente indirizzo <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>; attraverso la piattaforma ODR i consumatori potranno consultare l'elenco degli organismi ADR, trovare il link al sito di ciascuno di essi e avviare una procedura di risoluzione on-line delle controversie relative a un contratto concluso on-line in cui siano eventualmente coinvolti.

In ogni caso, qualunque sia l'esito della procedura di composizione extragiudiziale della controversia, sono fatti salvi i tuoi diritti di rivolgerti al giudice ordinario, e, se ne ricorrono i presupposti, di promuovere una risoluzione extragiudiziale delle controversie relative ai rapporti di consumo mediante ricorso alle procedure di cui alla Parte V, Titolo II-bis Codice del Consumo.