



P2B

Poprowadzimy Twój wewnętrzny system skarg

Od 12 lipca 2020 r. stosuje się przepisy Rozporządzenia (UE) 2019/1150, które wymaga od dostawców świadczących usługi pośrednictwa internetowego prowadzenia wewnętrznego systemu rozpatrywania skarg użytkowników biznesowych. Oferujemy wsparcie w prowadzeniu takiego systemu.

Nowe obowiązki

Jeśli:

- świadczysz internetowe usługi pośrednictwa inicjowania transakcji detalicznych w kanale B2C
- twoi kontrahenci mają siedzibę na terytorium UE
- kierujesz swoje usługi do przedsiębiorców oferujących towary/usługi konsumentom znajdującym się na terytorium Unii Europejskiej

możesz być zobowiązany do prowadzenia wewnętrznego systemu rozpatrywania skarg dotyczących w szczególności:

- niewywiązania się ze swoich obowiązków wynikających z Rozporządzenia (UE) 2019/1150
- kwestii technologicznych, które wiążą się bezpośrednio ze świadczeniem usługi
- środków lub twoich zachowań wiążących się bezpośrednio ze świadczeniem usługi

Możemy pomóc

Prawnicy zespołu Commercial kancelarii prawnej Eversheds Sutherland Wierzbowski:

- określą, czy jesteś obowiązany prowadzić wewnętrzny system rozpatrywania skarg
- pomogą przygotować opis zasad jego prowadzenia, który obowiązkowo należy uwzględnić w warunkach świadczenia usługi pośrednictwa internetowego
- zajmą się obsługą napływających skarg, przeprowadzą stosowną analizę oraz zaproponują swoje stanowisko
- poprowadzą korespondencję ze skarżącymi
- podejmą dalsze kroki w przypadku, gdy spór nie zostanie rozwiązany na tym etapie
- będą prowadzić stosowne statystyki skarg oraz ich rozstrzygnięć, a także będą przygotowywać obowiązkowe publikacje na temat funkcjonowania i skuteczności systemu

Co nas wyróżnia

Posiadamy doświadczenie we wspieraniu przedsiębiorców w zakresie udzielania odpowiedzi oraz prowadzenia spraw w ramach programu hotline dla jednego z największych na świecie sprzedawców mebli oraz artykułów dekoracyjnych. W ramach prowadzonego systemu z powodzeniem obsługiwaliśmy rocznie ponad 100 nowych spraw na etapie przedsądowym oraz 6 sporów sądowych.

Zapraszamy do kontaktu

Z przyjemnością prześlemy więcej informacji o produkcie oraz przedstawimy szczegółową ofertę współpracy.

Marta Gadomska-Gołąb
+48 22 50 50 732
marta.gadomska-golab@
eversheds-sutherland.pl



dr Aleksandra Kunkiel-Kryńska
+48 22 50 50 775
aleksandra.kunkiel-krynska@
eversheds-sutherland.pl