

**RISOLUZIONE ONLINE
DELLE CONTROVERSIE E RECLAMI
ATTRAVERSO
IL SITO <https://www.igieco.it/shop/>**

Il Regolamento Europeo n. 524 del 2013 e il D. Lgs n. 130 del 2015 hanno introdotto un sistema di risoluzione on line delle controversie concernente tutti i contratti di vendita stipulati tra venditori professionisti e consumatori.

A tal fine è stata creata una piattaforma europea di Online Dispute Resolution (c.d. piattaforma ODR), accessibile all'indirizzo <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

La piattaforma ODR fornita dalla Commissione europea si avvale solo di organismi per la risoluzione delle controversie autorizzati dai rispettivi governi nazionali.

Essa è di facile utilizzo e guida gli utenti attraverso l'intera procedura, che si articola in quattro fasi:

- 1) Presentazione del reclamo, attraverso la compilazione del modulo on-line;
- 2) Selezione ed approvazione da parte del venditore professionista di un organismo autorizzato alla composizione della controversia;
- 3) Trattamento del reclamo da parte dell'organismo incaricato;
- 4) Soluzione del caso o mancata risoluzione della controversia.

I venditori professionisti non sono tenuti a partecipare alla procedura di risoluzione on-line delle controversie: il fatto che su questo sito web <https://www.igieco.it/shop/> sia stato proposto un link alla piattaforma europea di ODR non significa che parteciperemo automaticamente alla procedura.

In caso di eventuale reclamo in merito all'acquisto di prodotti effettuati tramite questo sito e qualora fosse interessato ad attivare la suddetta procedura on-line ODR, La invitiamo pertanto a contattarci, al fine di poter valutare l'eventuale adesione alla procedura.