

Konsumenthandbok

Frågor och svar

AVSNITT 1: VAD ÄR CCFORM?

1. Vad innebär CCform?

- Ett klagomålsformulär
- Ett verktyg till konsumenternas förfogande
- En kostnadsfri tjänst för konsumenterna
- Ett frivilligt system

2. Vad är CCforms klagomålsformulär?

- Ett elektroniskt formulär
- Automatisk översättning
- Personalisering av blanketten

3. Vilka är parterna i klagomålsförandet?

- Den klagande
 - Vem är den klagande?
 - Den klagandes bosättningsland
- Företaget
 - Mottagaren av klagomålet
 - Ett företag kan men behöver inte vara registrerat
 - Företagets geografiska läge
- Plattformen
 - Den centrala administrativa enheten
 - Övervakningskommittén

4. Vilken funktion har plattformen?

- Att handha klagomålsformuläret
- Att ge konsumentinformation

5. Vilka typer av klagomål kan man anföra?

- Vad är ett klagomål?
- Klagomålets omfattning
- Klagomålets grund

AVSNITT 2: HUR FUNGERAR DET I PRAKTIKEN?

6. Var hittar man klagomålsformuläret?

- På CCforms webbplats
- På företagets webbplats
- På tredje parters webbplatser

7. Mot vem skall klagomålet riktas?

- Man kan rikta klagomål mot vilka företag som helst
- Om företaget inte är registrerat

8. Hur kan man se om ett företag är registrerat?

- Varför behöver man veta detta?
- Förteckningen över registrerade företag på CCforms webbplats
- CCforms logotyp ett företags webbplats
- Företagsreklam

9. Hur kan ett klagomål lämnas in?

Klagomålsformulärets fyra delar

10. Hur svarar företaget på ett klagomål?

Plattformen överför klagomålet till företaget

Företagets sju milstolpar

Information från företaget

11. Hur kan man följa hur klagomålet fortskrider?

Referensnumret

Klagomålets datum

Hur kan man följa de olika stegen i ett klagomål?

12. Vilket är resultatet av klagomålsförfarandet?

Om den klagande och företaget har kommit överens om en lösning

Om ingen lösning uppnås

AVSNITT 3: VILKA GARANTIER HAR DE KLAGANDE OM DE DELTAR I TVISTLÖSNINGSFÖRFARANDET?

13. Vilka garantier erbjuds genom CCform-processen?

Företagens åtaganden redovisas öppet i en uppförandekod

Avtal tecknas mellan plattformen och CCform-registrerade företag

14. Vilka skyldigheter har företagen?

Skyldigheter i samband med klagomålsförfarandet

Skyldigheter i samband med tillägsreglerna

Skyldigheter i samband med integritetsskydd

AVSNITT 4: VAD KAN EN KLAGANDE GÖRA OM LÖSNINGSFÖRFARANDET MISSLYCKAS?

15. Vad kan man göra om det uppstår problem?

Plattformens larmadress

16. Vilka åtgärder kan plattformen vidta?

Försöka lösa problemet med företaget

Tillämpa påföljder

17. Vad kan göras om ingen lösning uppnås?

Möjlighet att gå vidare med klagomålet

AVSNITT 5: VILKET MERVÄRDE HAR CCFORMS KLAGOMÅLSFÖRFARANDE?

18. CCform möjliggör en snabb och enkel lösning av problemet

Lätt att använda

Möjliggör en snabb lösning

Ett lindrigt förfarande

19. CCform ger information om konsumenträttigheter

Konsumentinformation

Kontaktadress

20. Plattformen kan kontaktas när som helst

En allmän kontaktadress

En larmadress

AVSNITT 1:

VAD ÄR CCFORM?

1. VAD INNEBÄR CCFORM?

Ett klagomålsformulär – CCform står för *Consumer Complaint form for Online Resolution Mechanisms*, **klagomålsformulär för konsumenter för lösningsmekanismer online.**

CCform är ett system med klagomålsformulär som står till konsumenters och företags förfogande för att försöka lösa alla typer av problem i relationerna mellan företag och konsumenter.

Syftet med CCform är att öka kundernas tillfredsställelse och bidra till att konsumenterna slipper använda kostsamma alternativa system för att lösa klagomål, t.ex. rättstvister.

Ett verktyg till konsumenternas förfogande – Konsumenterna kan rikta klagomål mot vilket företag som helst under följande förutsättningar:

- Om företaget redan är registrerat i systemet, varvid det ifyllda klagomålsformuläret skickas direkt till företaget.
- Om företaget är okänt för CCform Platform kan klagomålet inte överföras automatiskt; Plattformen försöker först få företaget att registrera sig och överför sedan klagomålet. Om det misslyckas kan klagomålet inte överföras. Om möjligt erbjuder plattformen den klagande olika alternativ för att få en tillfredsställande lösning av klagomålet.

En kostnadsfri tjänst för konsumenterna – CCform kostar inget för konsumenterna. Kostnaderna betalas av de företag som registrerat sig i CCformsystemet.

Användarna bör känna till att de behöver en Internetanslutning och en e-postadress för att kunna använda klagomålsformuläret och att kostnaderna bärs av den person som registrerar klagomålet.

Ett frivilligt system – Ingen, vare sig en klagande eller ett företag, är tvungen att delta i lösningsförfarandet. Den enda garantin en klagande har om det är registrerat i CCform Platform är att företaget då har bundit sig att följa lösningsförfarandet.

En klagande kan lämna förfarandet när som helst; registreringen av ett klagomål betyder inte att den klagande har bundit sig att följa förfarandet till slutet.

En uppförandekod definierar de regler alla registrerade företag skall följa när de handlägger klagomål med hjälp av CCforms lösningsförfarande.

CCform garanterar inte nödvändigtvis en lösning av klagomålet – CCform begränsar sina tjänster till att förmedla kontakt mellan parterna. På samma sätt får parterna själva lösa problemet när de väl fått kontakt via klagomålsformuläret: ingen tredje part ingriper i lösningsförfarandet.

2. VAD ÄR CCFORMS KLAGOMÅLSFORMULÄR?

Ett elektroniskt formulär – CCform är ett elektroniskt klagomålsformulär där en klagande skall fylla i fält, med redan definierade frågor och svar.

Automatisk översättning – Med CCform kan konsumenterna fylla i formuläret på sitt eget språk, och företagen läsa det på sitt språk, tack vare klagomålsformulärets automatiska översättning. Automatisk översättning gäller dock bara för klagomålsformuläret, inte för de fritextfält som också finns.

Personaliserat formulär – De registrerade företagen kompletterar eller personaliserar alla klagomålsformulär så att de passar för deras produktsortiment. För att effektivisera förfarandet innebär detta att ett företag kan välja att ställa vissa frågor, under CCform Platforms överinseende.

3. VILKA ÄR PARTERNA I KLAGOMÅLSFÖRFARANDET?

Tre parter deltar i klagomålsförfarandet:

- Konsumenten som framför klagomålet (= den klagande)
- Företaget som klagomålet riktas till (= mottagaren)
- Plattformen som handhar processen för klagomålsformulär.

Den klagande

Vem är den klagande? – Den person som lämnar in ett klagomål med hjälp av CCform. Juridiskt sett är det alltså en fysisk person som uppträder med privata avsikter som ligger utanför hans/hennes näringsverksamhet eller yrkesområde.

Den klagandes bosättningsland– I vilket land den klagande är bosatt har ingen betydelse för om klagomålet skall godtas. Alla klagande, oavsett var de befinner sig (inom eller utanför Europeiska unionen), får använda klagomålsformuläret.

Företaget

Mottagaren av klagomålet – Företaget är den enhet (affärsman) som ett klagomål riktas till. Denna "enhet" kan liksom vara en organisation, ett ideellt organ, ett regeringsorgan etc., som erbjuder varor eller tjänster till kunder. För bekvämlighets skull kallar vi alla som tar emot klagomål "företaget".

Ett företag kan men behöver inte vara registrerat – Den klagande kan antingen rikta klagomål till ett företag vars namn finns med i förteckningen på CCforms Platforms webbplats eller till ett företag som inte har någon tidigare förbindelse med CCform.

Denna skillnad är av stor betydelse för hur klagomålet överförs:

- Om företaget ingår i förteckningen över "registrerade företag" betyder detta att klagomålet överförs automatiskt, och att den klagande kan vara säker på att få ett svar från företaget.
- Om företaget inte har något tidigare samband med CCform, överförs klagomålet inte automatiskt; plattformen behöver kontakta företaget och uppmana det att registrera sig i CCform Platform innan klagomålet överförs. Konsumenterna bör var medvetna om att det inte är säkert att företaget vill delta i klagomålsförfarandet, och detta gäller i än högre grad då företaget ligger utanför Europeiska unionen, vilket gör det svårare att kontakta företaget. Om det inte går att få kontakt med företaget inom en fastställd tid, eller om det inte vill registrera sig, överförs inte klagomålet, och kunden informeras om att det inte kunde levereras.

Om företaget är registrerat betyder detta att det har bundit sig att följa bestämmelserna om klagomålsförfarandet i CCforms uppförandekod.

Företagets geografiska läge – I vilket land företaget är placerat har ingen betydelse för klagomålets godtagande.

Plattformen

Den centrala administrativa enheten – Plattformen är den enhet som ansvarar för att driva klagomålsförfarandet. Den är inte involverad i lösningen av klagomålet; endast den klagande och företaget deltar i denna process.

Övervakningskommittén – En oberoende övervaknings- och tillämpningskommitté som säkerställer plattformens självbestämmanderätt. Den består av följande fem personer: en jurist som är expert på medling och är känd för sitt oberoende, som är kommitténs ordförande; en företrädare från en konsumentsammanslutning; en företrädare från en företagsammanslutning; en specialist på datateknik samt ytterligare en expert som utsetts av ordföranden och fungerar som kommitténs sekreterare.

Kommittén har följande behörighet: Den har hand om den larmadress som ger närmare uppgifter om eventuella problem som både företag och klagande ställs inför, den bestämmer vilka åtgärder som behövs gentemot företag som inte uppfyller sina avtalsenliga skyldigheter, och den tolkar CCforms uppförandekod och ändrar den vid behov.

4. VILKEN FUNKTION HAR PLATTFORMEN?

Plattformen har flera uppgifter, som kan delas in i två typer:

Att handha klagomålsformuläret – I denna uppgift ingår följande:

- *Att anta regler för klagomålsformulärets användning*; plattformen avfattar uppförandekoden, som beskriver företagets skyldigheter i samband med användningen av klagomålsformuläret.
- *Att handha registreringen* av de företag som vill registrera sig i CCform-systemet; plattformen tecknar avtal med de företag som binder sig att följa de skyldigheter som fastställs i uppförandekoden.
- *Att kontakta de företag till vilka ett klagomål riktas* om de inte är registrerade; plattformen anmodar företaget att registrera sig för att kunna ta emot klagomålet. Om det inte går att få kontakt med företaget, eller det vägrar att registrera sig, meddelar plattformen den klagande att klagomålet inte kan skickas.
- plattformen ansvarar för företagets efterlevnad av uppförandekoden:
- *Övervakningsfunktion under förfarandet genom larmadressen*; vid ett CCform-registrerat företags påstådda brott mot uppförandekoden uppmanas den klagande att meddela plattformen, vilket är nödvändigt för att kontakta företaget och begära en förklaring.

Att ge konsumentinformation – Följande information återfinns på CCform Platforms webbplats:

- *I användarhandböcker* förklaras klagomålets funktioner och förfaranden för konsumenterna och företag.
- *Uppförandekoden*, som förklarar skyldigheterna för de företag som är registrerade i CCform Platform.
- *Plattformens regler för integritetsskydd*, som informerar de klagande om hur deras personuppgifter används.
- *En förteckning över företag* som är registrerade i plattformen; detta hjälper konsumenterna att identifiera det företag som de vill rikta ett klagomål mot.
- *Allmän information om konsumenträttigheter*; detta hjälper konsumenterna att hitta lämplig information om sina rättigheter enligt nationell eller EU:s lagstiftning. På webbplatser samlas information om t.ex. viktiga kontaktpunkter, konsumentorganisationer, konsumentmyndigheter, vilka handböcker som finns etc.
- *Ytterligare information* om förfaranden då ett klagomål inte kan lösas; möjligheten att gå vidare med ett klagomål till ett utomrättslig organ (alternativa system för tvistlösning). Plattformen har en förteckning över alternativ där konsumenten kan anföra sitt klagomål om detta inte har kunnat lösas med hjälp av CCform-processen.

5. VILKA TYPER AV KLAGOMÅL KAN MAN ANFÖRA?

Vad är ett klagomål? – I CCform-processen är ett klagomål en begäran som en klagande framställer till ett företag beträffande något som rör företagets affärsverksamhet.

I klagomålet kan konsumenterna ange en lösning på klagomålet, men de kan också välja att inte komma med någon begäran utan vänta på att företaget skall komma med ett erbjudande.

Klagomålets omfattning – Klagomålets omfattning har inga begränsningar; det kan gälla både avtalsenliga och icke-avtalsenliga frågor; det kan vara allmänt eller av mera bestämt slag.

Klagomålets grund– Klagomålen kan antingen vara grundade på personliga relationer med en affärsman, fristående distansförsäljning (t.ex. postorder), Internettransaktioner eller onlineförbindelser.

AVSNITT 2:

HUR FUNGERAR DET I PRAKTIKEN

6. HUR FÅR DEN KLAGANDE ETT KLAGOMÅLSFORMULÄR?

Konsumenterna kan få klagomålsformuläret via tre anslutningspunkter:

På CCform Platforms webbplats – Den rakaste vägen till klagomålsformuläret går via CCforms webbplats.

På de registrerade företagens webbplatser – Företagen kan på sina webbplatser erbjuda en direktlänk till CCforms klagomålsformulär. I dessa fall visas CCforms logotyp på företagets webbplats.

På tredje parter webbplatser – Registrerade tredje parter, t.ex. konsument- eller branschorganisationer, kan också erbjuda tillgång till CCforms klagomålsformulär från sina webbplatser. Även här visas CCforms logotyp på sådana webbplatser.

7. MOT VEM SKALL KLAGOMÅLET RIKTAS?

Konsumenterna kan rikta klagomål mot vilka företag som helst. De som tar emot klagomål behöver inte nödvändigtvis vara registrerade i CCform Platform.

Om företaget inte är registrerat är det plattformens uppgift att kontakta företaget och uppmana det att delta i klagomålsförfarandet. Plattformen informerar sedan den klagande om huruvida företaget har tagit emot klagomålet. Plattformen kan dock inte garantera att ett icke-registrerat företag vill ta itu med ett klagomål.

8. HUR KAN EN KLAGANDE SE OM ETT FÖRETAG ÄR REGISTRERAT I CCFORM?

Varför behöver en klagande veta detta? – Det är bra att veta om ett företag är registrerat i CCform av följande anledningar:

- Det är en garanti för att en begäran kommer att behandlas och att alla involverade registrerade företag kommer att följa uppförandekoden.

- Den gör det möjligt för de klagande att fylla i företagets personifierade klagomålsformulär, vilket gör processen snabbare och effektivare.

Man kan se om ett företag är registrerat på följande sätt:

Förteckningen över registrerade företag på CCforms webbplats – I denna förteckning kan företagen se efter om ett företag är registrerat.

CCforms logotyp visas på ett företags webbplats – Det betyder att företaget har en hyperlänk till CCforms webbplats.

Företagsreklam – De registrerade företagen uppmanas att visa CCforms logotyp i sin reklam, oavsett om den är av online- eller offlinetyp, för att visa konsumenterna vilken kanal de valt för att lösa klagomål.

9. HUR KAN ETT KLAGOMÅL LÄMNAS IN?

Klagomålsformulärets fyra delar – Klagomålsformuläret är uppdelat på två sidor indelade i avsnitt, som skall fyllas i i sin helhet av den klagande.

- Första sidan:

- *Företagets namn:* Närmare uppgifter om det företag mot vilken klagomålet riktas, särskilt en e-postadress; endast företagsnamnet behövs om företaget redan är registrerat, eftersom närmare uppgifter redan förts in av plattformen.
- *Beskrivning av problemet:* I detta avsnitt skall de klagande beskriva problemet närmare. En uppsättning standardfrågor, där de klagande kan välja lämplig information, erbjuds. De klagande kan välja i vilken form de vill skicka in eventuella bevishandlingar (t.ex. i elektronisk form eller som papperskopior).

- Andra sidan:

- *Begärd lösning:* En uppsättning standardlösningar, som stämmer överens med problemet, föreslås, och där kan de klagande välja den lösning som passar dem bäst. De klagande är inte tvungna att ange en lösning som de föredrar. Saken kan lämnas öppen, varvid företaget får lämna ett erbjudande. Det är dock ofta bra att ange en godtagbar gottgörelse.
- *Personliga kontaktuppgifter:* I detta avsnitt skall de klagande ange sina personliga uppgifter, som minst en e-postadress via vilken de kan kontaktas.

10. HUR SVARAR FÖRETAGET PÅ ETT KLAGOMÅL?

Plattformen överför automatiskt klagomålet till registrerade företag – Så snart ett klagomål lämnats in överför plattformen det till angivet företag.

Om företaget inte är registrerat (dvs. om företaget inte har tecknat ett avtal med plattformen), överförs klagomålet under förutsättning att företaget först går med på registrera sig och ta på sig ansvaret (koden, reglerna för integritetsskydd etc). Om företaget avböjer informeras de klagande om att deras klagomål inte kan skickas.

Företagets sju milstolpar – när ett företag tar emot ett CCform-klagomål, får det passera följande milstolpar:

- *Milstolpe 1: mottagning av klagomålet:* Plattformen meddelar företaget att ett klagomål har registrerats. Företaget hämtar sedan klagomålet från plattformens webbplats.

- *Milstolpe 2: samtycke till att klagomålet är rätt adresserat:* Företaget går med på att det är rätt mottagare och att klagomålet inte sänts av misstag.
- *Milstolpe 3: samtycke till att klagomålet är godtagbart:* Företaget går med på att det finns grund för klagomålet. Det vill säga att klagomålet gäller företagets affärsverksamhet.
- *Milstolpe 4: ett erbjudande lämnas till den klagande:* Företaget erbjuder en lösning på problemet. Detta erbjudande kan antingen beakta en begäran från konsumenten eller vara ett nytt förslag.
- *Milstolpe 5: överenskommelse med den klagande om en lösning:* Om den klagande godtar företagets erbjudande går företaget med på en lösning. Observera att denna milstolpe kan innehålla flera kontakter mellan den klagande och företaget innan de når en överenskommelse.
- *Milstolpe 6: bekräftelse av att en lösning har uppnåtts:* Så snart en klagande har enats med ett företag om en lösning genomför företaget denna lösning. Syftet med denna milstolpe är att se till att företaget verkligen kommer med en lösning. Observera att om lösningen inte genomförs kan konsumenterna meddela plattformen, som kan vidta åtgärder mot företaget för att det inte har följt plattformens uppförandekod.
- *Milstolpe 7: ärendet avslutas:* När företaget har genomfört lösningen anger det milstolpen "avslutat ärende". De klagande informeras om detta.

Information från företaget – Så snart företaget hämtar ett klagomål informerar CCform Platform konsumenten. Därefter skickar företaget ett e-postmeddelande till den klagande för att informera denne om när det senast kommer att besvara klagomålet.

Under förfarandet kan företaget kontakta en klagande direkt för att be om mera uppgifter eller begära bevishandlingar (t.ex. köpebevis).

11. HUR KAN MAN FÖLJA HUR KLAGOMÅLET FORTSKRIDER?

Referensnumret – När en konsument lämnar in ett klagomål skickar plattformen automatiskt ett meddelande innehållande datum och ett unikt referensnummer för klagomålet till konsumenten.

Med hjälp av referensnumret kan de klagande gå till CCforms webbplats och följa hur klagomålet fortskrider och kommunicera med plattformen om frågor som rör klagomålet.

Klagomålets datum – Denna information är viktig för att kunna kontrollera att företagets svarstid överensstämmer med det självvalda svarsåterbudet som fastställdes då företaget registrerade sig i plattformen.

Hur kan man följa de olika stegen i ett klagomål? – De klagande kan följa läget för sina klagomål genom att logga in på plattformens webbplats och ange klagomålets referensnummer.

12. VILKET ÄR RESULTATET AV KLAGOMÅLSFÖRFARANDET?

Om den klagande och företaget har kommit överens om en lösning – Om en lösning har uppnåtts skall företaget se till att denna genomförs (exempelvis skickar företaget en ny vara eller ger tillbaka betalningen).

Om företaget inte genomför lösningen kan den klagande informera plattformen via dess särskilda e-postadress för varningar.

Om ingen lösning uppnås – De klagande påminns om att varken de eller företaget är tvungna att uppnå en lösning! Om en tillfredsställande överenskommelse inte uppnås kan den klagande besluta

att gå vidare med klagomålet till ett alternativt organ för tvistlösning, ADR (en förteckning över godkända ADR finns på plattformens webbplats), vilket innebär att en tredje part hjälper till att uppnå en lösning. Företaget är dock inte tvunget att delta ett ADR-förfarande. På plattformens webbplats räknas också andra lösningar upp, t.ex. det av EU-regeringarna stödda EEJ-Net system.

AVSNITT 3:

VILKA GARANTIER HAR DE KLAGANDE OM DE DELTAR I TVISTLÖSNINGSFÖRFARANDET?

13. VILKA GARANTIER ERBJUDS GENOM CCFORM-PROCESSEN?

Uppförandekoden – CCform-processen stöds av en uppförandekod som alla registrerade företag måste hålla sig till. Koden finns på plattformens webbplats, vilket gör det möjligt för konsumenter eller andra intresserade parter att åberopa skyldigheterna för de företag som är registrerade i plattformen och att påpeka eventuella kränkningar.

I koden förklaras hur CCform-processen fungerar och vilka skyldigheter de företag som är registrerade i plattformen har.

Avtal mellan plattformen och registrerade företag – Detta avtal bekräftar företagets åtagande när det gäller användningen av klagomålsformuläret. Företaget är skyldigt att följa uppförandekoden, i vilken dess åtaganden fastställs. Genom koden har plattformen ansvaret för att agera vid brott mot avtalsenliga skyldigheter.

14. VILKA SKYLDIGHETER HAR FÖRETAGEN?

Registrerade företag har följande skyldigheter:

Skyldigheter i samband med klagomålsförfarandet:

- Företaget är skyldigt att besvara klagomål genom att skicka en mottagningsbekräftelse till den klagandes e-postadress.
- Företaget får inte avvisa ett klagomål utan goda skäl; ärlighetsprincipen kräver att alla avslag motiveras.
- De företag som registrerar sig i CCform måste följa ovanstående milstolpar. Därigenom garanteras att det finns rimliga tidsgränser för lösningen av varje klagomål.
- Om en lösning uppnås tillsammans med företaget måste den genomföras inom en rimlig tid.

Skyldigheter i samband med tilläggsreglerna – Företaget måste följa de tilläggsregler som beskrivs i uppförandekoden om det beslutar sig för att personalisera CCform. Ytterligare personuppgifter får inte begäras.

Skyldigheter i samband med integritetsskydd – Företaget måste följa reglerna om behandling av utlämnade personuppgifter. Dess åtagande måste uttryckas klart i reglerna om integritetsskydd, som skall vara lättåtkomliga för de klagande.

AVSNITT 4:

VAD KAN EN KLAGANDE GÖRA OM LÖSNINGSFÖRFARANDET MISSLYCKAS?

15. VAD KAN DE KLAGANDE GÖRA OM DET UPPSTÅR PROBLEM?

Plattformens larmadress – Konsumenterna kan när som helst under klagomålsförfarandet via övervakningskommittén påstå för plattformen att företaget bryter mot uppförandekoden.

För att kunna förstå problemet begär plattformen då att företaget skall lämna uppgifter av betydelse i sammanhanget.

Plattformen behåller uppgifterna om varje klagomål i sin säkra databas under en viss tidsperiod (denna period kan krävas enligt lagen). De klagande kan därför åberopa eller åter ta upp ett klagomål med hjälp av dess unika referensnummer.

Detta förfarande kontrolleras av en oberoende övervakningskommitté. Om ett företag ständigt underlåter att uppfylla sina skyldigheter enligt uppförandekoden har övervakningskommittén befogenhet att tillämpa påföljder.

16. VILKA ÅTGÄRDER KAN PLATTFORMEN VIDTA?

Försöka lösa problemet med företaget – Då plattformen har fått veta av de klagande att ett företag bryter mot uppförandekoden vidtar den åtgärder för att försöka lösa problemet eller förbättra situationen.

Tillämpa påföljder – Om företaget inte svarar på plattformens anmodanden kan plattformen hänskjuta ärendet till övervakningskommittén, som kan lämna in ett klagomål mot mottagaren för brott mot uppförandekoden och tillämpa proportionerliga och lämpliga påföljder.

17. VAD KAN GÖRAS OM INGEN LÖSNING UPPNÅS?

Möjlighet att gå vidare med klagomålet – De klagande kan när som helst under klagomålsförfarande gå vidare med klagomålet antingen till ett alternativt organ för tvistlösning (ADR), eller till domstol. Deltagande i CCform-processen fråntar inte konsumenterna deras lagliga rättigheter.

Klagande som vill gå vidare till ett ADR kan hitta relevant information på plattformens webbplats. Företaget har ingen skyldighet att följa en ADR-process.

AVSNITT 5: VILKET MERVÄRDE HAR CCFORMS KLAGOMÅLSFÖRFARANDE?

18. CCFORM MÖJLIGGÖR EN SNABB OCH ENKEL LÖSNING AV PROBLEMET

Lätt att använda – Användarna går bara in på en webbplats som visar CCforms logotyp och får därigenom tillgång till CCform. Såväl CCform Platforms webbplats som de registrerade företagens eller tredje parters webbplatser tillhandahåller CCform. Klagomålsformulärets gränssnitt är användarvänligt.

Snabb lösning av klagomålet – Det möjliggör en snabb lösning av problemet. Tack vare formulärets uppbyggnad och indelning i avsnitt får företaget snabbt en uppfattning om problemet. Det hjälper också den klagande att lägga fram ett klagomål på ett strukturerat sätt, komplett med information.

Ett lindrigt förfarande – CCform-processen utgör ett lindrigt förfarande. De berörda parterna är inte tvungna att hitta en lösning via denna process eller enas om en lösning som inte är helt tillfredsställande. De klagande kan därför när som helst, med mottagarens samtycke, gå vidare med klagomålet till ett ADR, eller söka gottgörelse på annat sätt, t.ex. genom att gå till domstol. Plattformen ger konsumenterna närmare upplysningar om vilka alternativ som finns för att gå vidare med klagomålet.

19.CCFORM GER INFORMATION OM KONSUMENTRÄTTIGHETER

Konsumentinformation – plattformens webbplats har länkar till webbplatser med information om konsumenträttigheter, vilka handböcker som finns för nationell/EU:s lagstiftning samt kontaktuppgifter för konsumentorganisationer, självreglerande organ eller branschorganisationer som tillhandahåller sådan information.

Denna information är avsedd att hjälpa användarna förstå vilka rättigheter konsumenterna har och hjälpa de klagande att vidta åtgärder när deras rättigheter inte har respekterats.

Kontaktadress – Det finns en allmän e-postadress dit konsumenterna kan vända sig för att begära mer information och information om EEJ-Nets nationella kontaktpunkter, som kan vara till hjälp när ett man går vidare med ett ärende.

20.PLATTFORMEN KAN KONTAKTAS NÄR SOM HELST

Plattformen kan alltid nås via följande:

En allmän kontaktadress – E-post kan användas för att begära allmän information om processen.

En larmadress – Via denna adress kan de klagande meddela alla problem som kan uppstå under klagomålsförfarandet, eller om ett företag inte uppfyller sina skyldigheter enligt uppförandekoden. Övervakningskommittén svarar på alla påståenden om brott mot uppförandekoden genom att vidta nödvändiga åtgärder.