

## **ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION/ONLINE DISPUTE RESOLUTION – RISOLUZIONE ALTERNATIVA DELLE CONTROVERSIE**

Ti ricordiamo che, se sei un consumatore e hai presentato un reclamo relativo a un contratto concluso tramite questo sito, ma non è stato possibile risolvere la controversia oggetto del reclamo, contattando il nostro Servizio di Assistenza Clienti ti verranno fornite le informazioni in merito agli organismi di Alternative Dispute Resolution per la risoluzione extragiudiziale delle controversie (cc.dd. organismi ADR, come indicati agli artt. 141-bis e ss. Codice del Consumo), e sarà indicato se ci avvaliamo o meno di tali organismi per risolvere la controversia stessa.

Inoltre ti ricordiamo che è stata istituita una piattaforma europea per la risoluzione on-line delle controversie dei consumatori (c.d. piattaforma ODR). La piattaforma ODR è consultabile al seguente indirizzo <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>; attraverso la piattaforma ODR potrai consultare l'elenco degli organismi ADR, trovare il link al sito di ciascuno di essi e avviare una procedura di risoluzione on-line della controversia in cui sei coinvolto.

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.

Per qualsiasi ulteriore informazione, non esitare a contattare il nostro **Servizio di Assistenza Clienti**