



### **Алтернативното решаване на спорове /АРС/**

Алтернативното решаване на спорове /АРС/ между потребители и търговци представлява извънсъдебно помирително производство на доброволен принцип.

АРС се осъществява посредством помирителни комисии, в това число Секторна помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на водния транспорт: email address: [adr.water@kzp.bg](mailto:adr.water@kzp.bg).

За повече информация: <https://kzp.bg/pomiritelna-komisiya>

Като потребител имате две възможности:

- Да използвате Европейската платформа за онлайн решаване на спорове (ОРС) / <http://ec.europa.eu/odr> / - единен портал за достъп, който позволява на потребителите и търговците в ЕС да уреждат споровете си, свързани с трансгранични онлайн покупки, а така също и с национални.
- Да подадете заявление за осъществяване на посредничество директно към Комисията за защита на потребителите (КЗП).