**![A drawing of a cartoon character

Description automatically generated]()**

### *FINSOM raccomanda alle imprese affiliate di inserire nelle proprie condizioni generali una clausola come la seguente.*

### Gestione dei reclami e risoluzione delle controversie

Qualsiasi litigio, controversia o pretesa derivante da o relativa al presente Contratto, inclusa la validità, l'invalidità, la violazione o la risoluzione dello stesso, deve essere presentata mediante reclamo scritto inserire la funzione designata per tentare di raggiungere una risoluzione amichevole entro 30 giorni di calendario dalla presentazione.

### Se non è possibile raggiungere una risoluzione amichevole entro 30 giorni di calendario dal reclamo, il cliente può richiedere una mediazione davanti all'Organo di mediazione a cui inserire il nome dell'impresa affiliata è affiliato. Per la procedura di mediazione valgono le regole dell’Organo di mediazione in vigore al momento della richiesta di mediazione. La mediazione può essere condotta in inserire la/le lingua/e disponibili.

### Le coordinate dell'Organo di mediazione sono comunicati specificare dove il cliente può trovare facilmente queste informazioni o forniti su richiesta in qualsiasi momento da inserire il nome dell'impresa affiliata.

Se il cliente e inserire il nome dell'impresa affiliata accettano le raccomandazioni dell'Organo di mediazione o raggiungono un accordo sulla risoluzione della controversia, questo accordo deve essere registrato per iscritto. Esso è vincolante per le parti una volta firmato dai loro rappresentanti debitamente autorizzati.

Se la disputa non è stata completamente risolta dalla mediazione entro 90 giorni dalla data della richiesta di mediazione in conformità con le regole dell’Organo di mediazione, la controversia è regolata dal diritto inserire il paese e soggetta alla giurisdizione esclusiva di inserire il luogo.