



Plateforme de règlement en ligne des litiges

Vous aide à aider vos clients

Vous vendez en ligne et cherchez à améliorer votre service clientèle? La plateforme de règlement en ligne des litiges (RLL) de l'UE est la solution. Cet outil multilingue et gratuit peut aider votre entreprise à gérer les plaintes introduites par vos clients sur le sol national ou à l'étranger en ligne et en quatre étapes seulement.



Un seul endroit où résoudre les litiges en matière de commerce électronique

Plateforme en ligne



Dans 25 langues



Pour 31 pays



Vous aide à résoudre les litiges avec vos clients



En ligne



En toute confidentialité



De manière impartiale



Dans votre langue



Votre obligation légale:

ajouter, sur votre site web, un lien vers la plateforme et l'adresse e-mail de contact de votre entreprise.

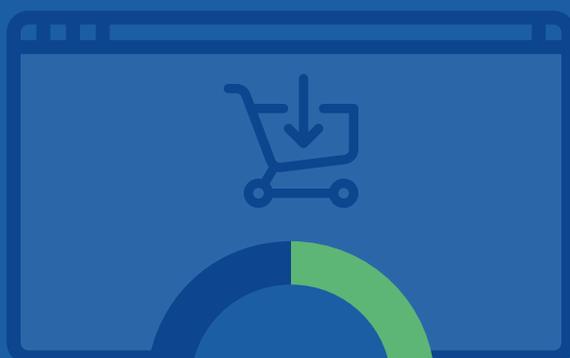
But du RLL:

vous aider à aider vos clients.

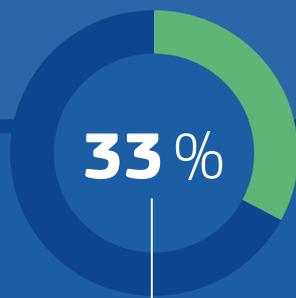


Restez en contact avec vos clients

De plus en plus de personnes font des achats en ligne depuis l'étranger

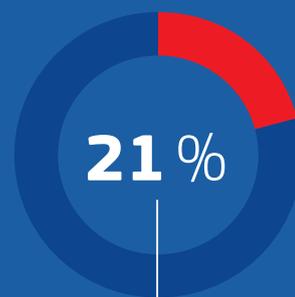


des consommateurs de l'UE achètent en ligne



achètent en ligne à partir d'un autre pays de l'UE

+ 8 % par rapport à 2012



rencontrent des difficultés avec leurs achats en ligne

Il vous faut des moyens efficaces pour régler les litiges avec vos clients et préserver votre réputation et vos ventes

Les clients utilisent déjà la plateforme

Les deux premières années



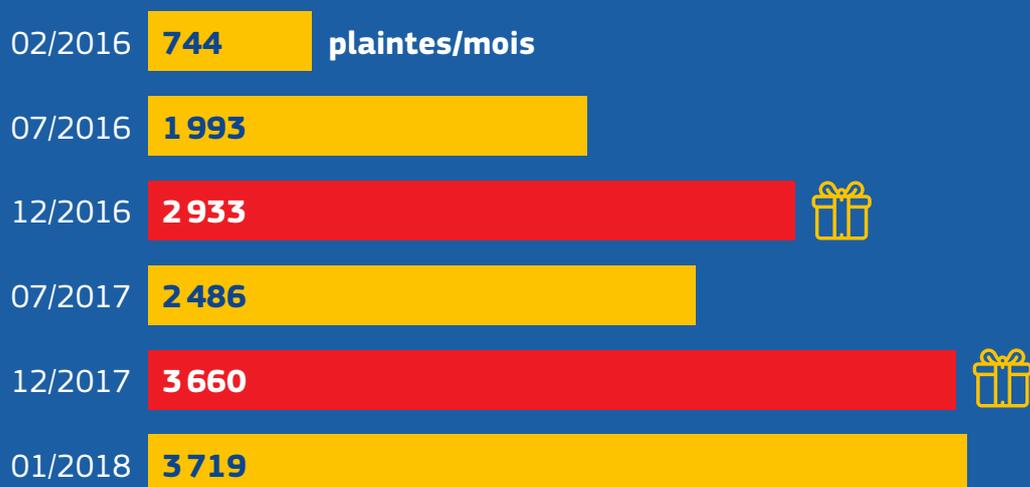
+ de 4 millions
de visiteurs



+ de 50 000
plaintes

2 000 plaintes/mois en moyenne

Une utilisation en hausse constante



La plupart des plaintes concernent les secteurs suivants



Habillement
et chaussures



Billets
d'avion



Biens
TIC



Renforcez votre réputation, améliorez vos services



Honorez vos obligations

Ajoutez un lien et une adresse e-mail valide sur votre site

C'est tout bénéfique pour vous



Inscrivez-vous sur la plateforme

Une adresse e-mail valide est requise pour accéder au formulaire d'inscription et s'inscrire sur la plateforme



Trouvez la solution à des problèmes épineux

Le RLL a recours à plus de 350 organismes de règlement des litiges indépendants et de qualité en Europe pour vous aider à arriver à un accord satisfaisant avec vos clients.



Une longueur d'avance sur vos concurrents

Engagez-vous dans ce processus, intégrez-le à votre service clientèle et montrez que vous prenez la satisfaction de vos clients au sérieux.



Inscrivez votre entreprise dès aujourd'hui

Honorez vos obligations et votre réputation s'en trouvera renforcée

ec.europa.eu/consumers/odr