

# 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

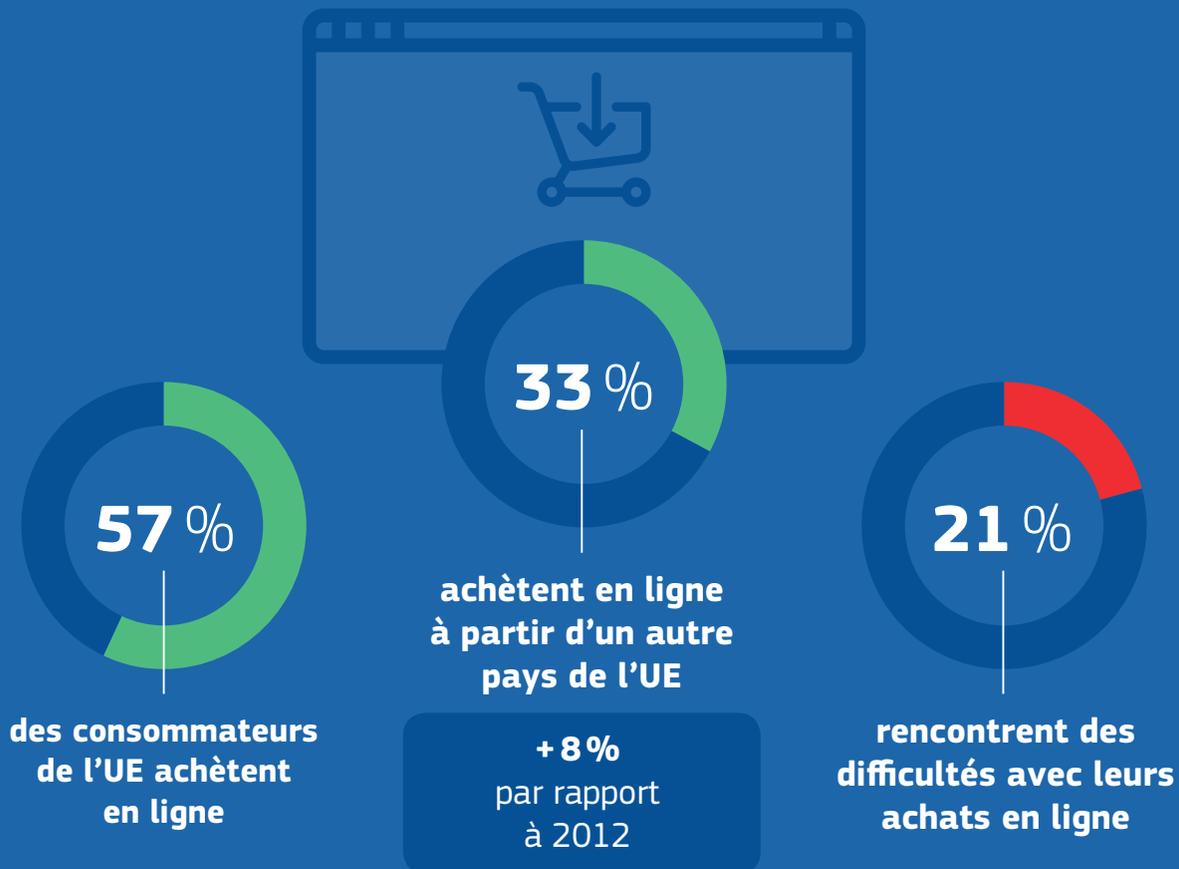


Dans votre langue



## Restez en contact avec vos clients

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



**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



**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](https://ec.europa.eu/consumers/odr)