



Piattaforma per la risoluzione delle controversie online

Ti aiuta ad assistere i tuoi clienti

Effettui vendite online e cerchi un nuovo modo per migliorare l'assistenza ai clienti? Rivolgiti alla piattaforma dell'UE per la risoluzione delle controversie online (ODR). Questo strumento gratuito multilingue può aiutare la tua azienda a gestire online i reclami dei clienti nel tuo paese e all'estero in soli quattro passaggi.



Un unico luogo per risolvere le controversie nel commercio elettronico

Piattaforma online



In 25 lingue



Per 31 paesi



Ti aiuta a risolvere le controversie con i clienti



Online



In modo riservato



In modo imparziale



Nella tua lingua



Il tuo obbligo giuridico:

creare un link alla piattaforma nel tuo sito web e fornire un contatto e-mail per la tua azienda dal tuo sito.

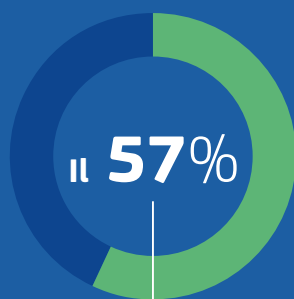
L'obiettivo di ODR:

aiutarti ad assistere i tuoi clienti.

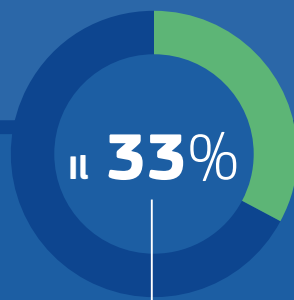


Segui i tuoi clienti

Sempre più persone acquistano online dall'estero

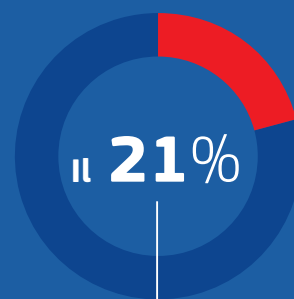


dei consumatori dell'UE effettua acquisti online



effettua acquisti online da un altro paese dell'UE

+ 8%
rispetto al 2012



ha problemi con gli acquisti online

Per consolidare la tua reputazione e le vendite, è necessario risolvere le controversie con i clienti in modo efficace

I clienti sono già sulla piattaforma

Primi due anni



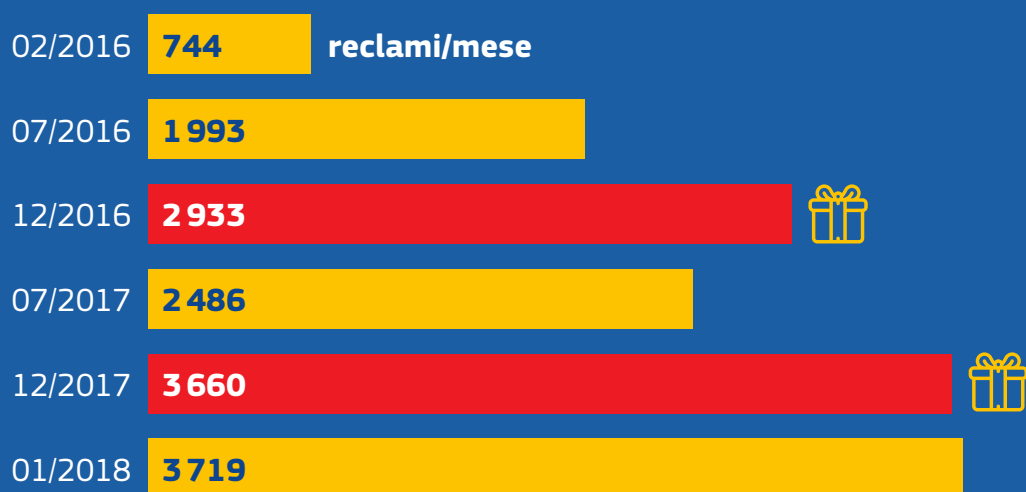
Oltre 4 milioni
di visitatori



Oltre 50 000
reclami

In media 2.000 reclami/mese

Utilizzo in costante aumento



Settori con il maggior numero di reclami



Abbigliamento
e calzature



Biglietti
aerei



Prodotti
tecnologici



Consolida la tua reputazione, migliora i tuoi servizi



Rispetta i tuoi obblighi

Includi il link e un indirizzo e-mail valido sul tuo sito

E goditi i vantaggi



Registrati sulla piattaforma

È necessario un indirizzo e-mail valido per accedere al modulo di registrazione e registrarsi sulla piattaforma



Risolvi problemi difficili

L'ODR si avvale di oltre 350 organismi indipendenti di qualità per la risoluzione delle controversie in tutta Europa per aiutarti a raggiungere un accordo soddisfacente con i tuoi clienti.



Un passo avanti rispetto alla concorrenza

Impegnati in questo processo, rendilo parte integrante del tuo servizio clienti e dimostra che la soddisfazione del cliente ti sta a cuore.



Registra subito la tua azienda

Non fermarti ai tuoi obblighi,
consolida la tua reputazione

ec.europa.eu/consumers/odr