



Platforma internetowego rozstrzygnięcia sporów

Wspieramy Cię w pomaganiu klientom

Sprzedajesz towary za pośrednictwem internetu i szukasz kolejnego sposobu na usprawnienie obsługi klienta? Skorzystaj z unijnej platformy internetowego rozstrzygnięcia sporów (ODR). To bezpłatne wielojęzyczne narzędzie może pomóc Twojej firmie w rozpatrywaniu skarg od klientów w kraju i za granicą w zaledwie czterech krokach.



Jedna platforma do rozwiązywania sporów dotyczących handlu elektronicznego

Platforma internetowa



W 25 językach



W 31 krajach



Pomoc w rozwiązywaniu sporów z klientami



Za pośrednictwem internetu



Poufnie



Bezstronnie



W Twoim własnym języku



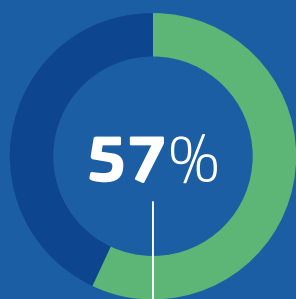
Twoje prawne zobowiązanie:
zamieść łącze do platformy oraz kontaktowy adres e-mail na stronie internetowej swojej firmy.

Cel platformy ODR:
wspieranie użytkowników w pomaganiu klientom.

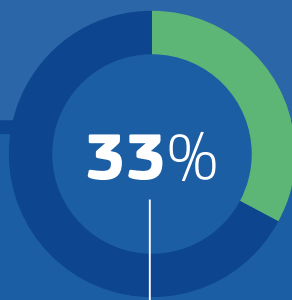


Nadążaj za klientami

Coraz więcej osób robi zakupy w zagranicznych sklepach internetowych

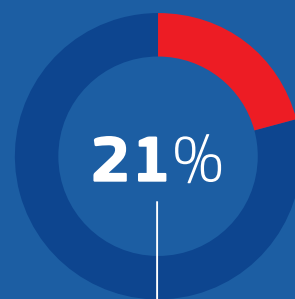


konsumentów w UE robi zakupy za pośrednictwem internetu



kupuje w internecie towary z innego kraju UE

+ 8%
w porównaniu do 2012 r.



napotyka problemy z towarami zakupionymi za pośrednictwem internetu

Potrzebujesz skutecznych sposobów rozwiązywania sporów z klientami, aby chronić swoją reputację i sprzedaż

Klienci już korzystają z platformy

Pierwsze dwa lata



Ponad 4 mln
odwiedzających



Ponad 50 000
skarg

Średnio 2000 skarg/miesiąc

Stały wzrost liczby użytkowników



Sektory, których najczęściej dotyczą skargi:



Odzież i obuwie



**Bilety
lotnicze**



**Sprzęt
komputerowy**



Wzmacniaj swoją reputację i podnieś jakość swoich usług



Wypełnij swoje zobowiązania

Zamieść łącze i aktualny adres e-mail na swojej stronie internetowej

Ciesz się korzyściami, jakie zapewnia platforma



Zarejestruj się na platformie

Do uzyskania dostępu do formularza rejestracyjnego i rejestracji na platformie wymagany 1 aktywny adres e-mail



Znajdź rozwiązania złożonych problemów

Platforma ODR korzysta z usług ponad 350 niezależnych organów rozstrzygania sporów w całej Europie, aby pomóc Ci dojść do porozumienia z klientami.



Wyprzedź konkurencję

Zaangażuj się w proces i uwzględnij go w swoich procedurach obsługi klienta. Pokaż klientom, że zależy Ci na ich zadowoleniu.



Zarejestruj swoją firmę już dziś

Dotrzymuj zobowiązań
i wzmacniaj reputację

ec.europa.eu/consumers/odr