

Les malentendus peuvent s'aggraver

Règlement en ligne des litiges



4 ÉTAPES POUR AMÉLIORER LE COMMERCE

La plateforme de règlement en ligne des litiges vous aide à régler les litiges entre vous et des consommateurs en 4 étapes, en ligne et sans passer par le tribunal.

Comment cela fonctionne-t-il?



Felipe n'est pas content. Il a commandé une lampe sur votre site web; celle-ci est bien arrivée à Madrid, mais elle ne correspond pas à la description en ligne. Son problème est maintenant le vôtre...



É T A P E

1

Felipe se plaint...

Il envoie sa plainte via la plateforme, dans sa langue. Vous la recevez dans votre langue, avec une liste d'organismes de règlement des litiges capables de traiter la plainte.



Besoin d'aide pour comprendre la procédure? Contactez votre point de contact national.



É T A P E

2

Accord sur l'organisme de règlement des litiges...



Vous et Felipe avez **30 jours** pour vous entendre. Vous choisissez, Felipe doit ensuite donner son accord.



Besoin d'aide pour connaître vos droits? Contactez votre point de contact.



DÉSACCORD...

Fin. Votre point de contact national peut proposer d'autres solutions. C'est une occasion manquée de régler facilement le problème en ligne.



É T A P E

3

Examen du dossier...



L'organisme de règlement des litiges dispose de **90 jours** pour trouver une solution.



L'organisme ne peut pas traiter le dossier.

Fin. Contactez votre point de contact national pour d'autres options.



É T A P E

4

Clôture du dossier.



Une solution est trouvée:

vous et Felipe en êtes informés. Ce client déçu deviendra peut-être un client fidèle.

JE SUIS COMMERÇANT, QUE DOIS-JE FAIRE?

Vous vendez des biens ou des services en ligne dans l'UE? Le droit de l'UE vous impose de:

- ✓ Inclure un **lien** vers la plateforme de règlement en ligne des litiges sur **votre site web**.
- ✓ Indiquer votre **adresse électronique** sur votre site web.

Si vous vous êtes engagés à recourir à un organisme de règlement des litiges spécifique, ou si vous relevez d'un accord sectoriel en ce sens, vous devez également:

- ✓ Fournir un **lien** vers la plateforme lorsque vous envoyez une offre par **courrier électronique**.
- ✓ Inclure des informations sur la plateforme dans vos **conditions de vente**.

Ne laissez pas les malentendus s'aggraver

Plateforme de règlement en ligne des litiges

<http://ec.europa.eu/odr>

En savoir plus sur les entreprises et le règlement en ligne des litiges dans l'UE

http://europa.eu/youreurope/business/sell-abroad/resolving-disputes/index_fr.htm