

Réclamations Clients - Médiation

Si, malgré tout le soin apporté à nos services, vous n'êtes pas totalement satisfait(e) de notre prestation, vous pouvez nous faire part de votre réclamation⁽¹⁾.

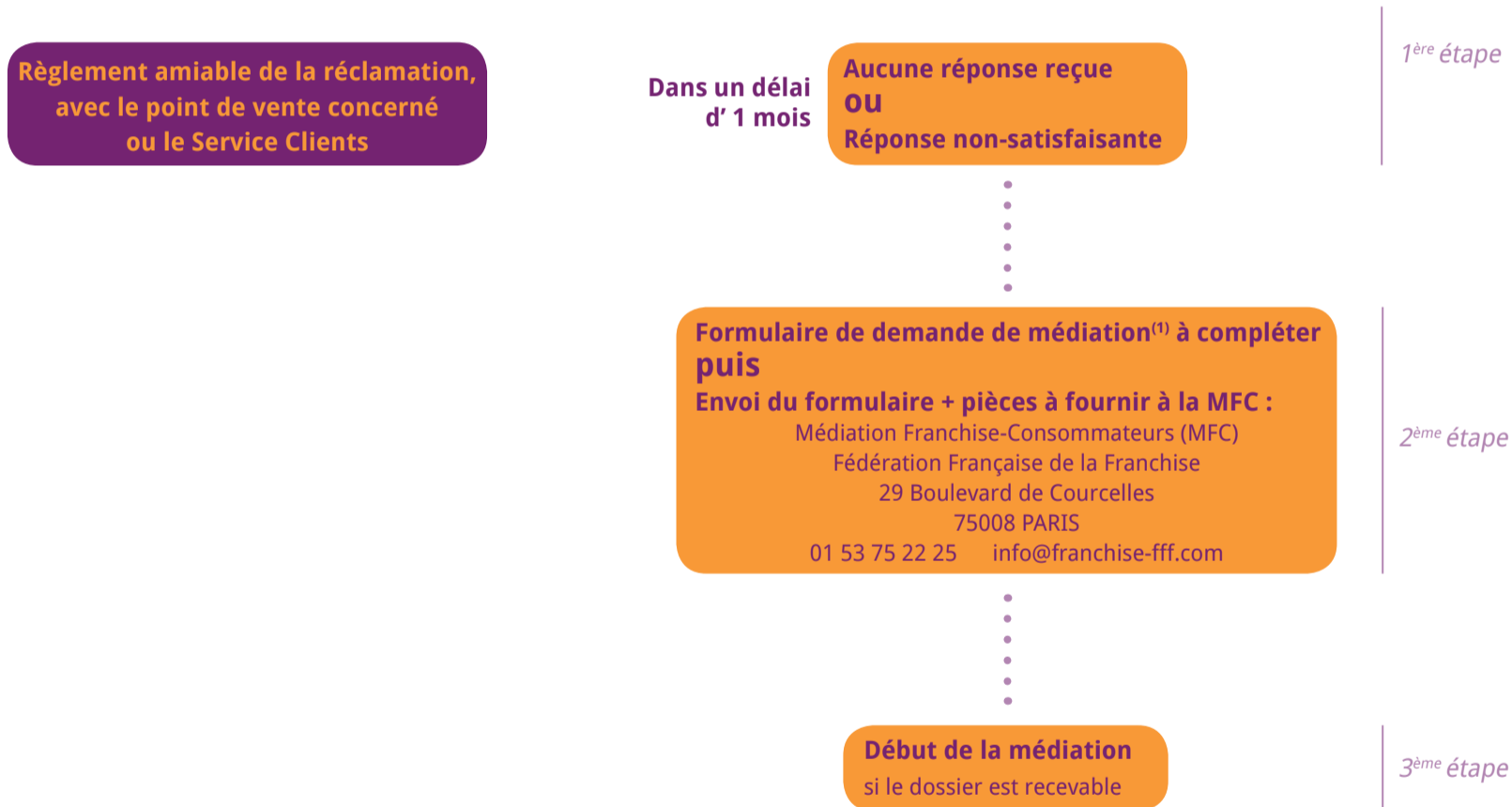
En cas de réponse non-satisfaisante à cette réclamation, vous avez la possibilité de saisir la Commission de Médiation Franchise-Consommateurs (MFC), qui s'active à rechercher une solution amiable en priorité, avant toute action judiciaire.

Qu'est-ce que la médiation ?

La médiation a pour objectif le règlement amiable des litiges entre professionnel et consommateur à l'aide d'un tiers indépendant (l'organisme médiateur).

- **Règlement des litiges consommateur/point de vente et consommateur/enseigne**
- **La démarche de médiation intervient avant toute forme de démarche juridique**
- **Procédure gratuite, confidentielle, impartiale et rapide**
- **Chaque partie est libre d'accepter et d'interrompre la médiation à tout moment**
Chaque partie est libre d'accepter ou de refuser l'avis rendu, et en dernier recours de saisir la justice

Processus à suivre en cas de demande de médiation



NOTA BENE : La Commission de Médiation Franchise-Consommateurs (MFC) prend uniquement en charge les demandes de médiation concernant les points de vente Clair de baie® : Aix-en-Provence, Alkirch-Belfort-Montbéliard, Angers, Auxerre, Bassin d'Arcachon, Béziers, Bordeaux Cestas, Bordeaux Médoc, Châlons-en-Champagne, Chartres, Clermont-Ferrand, Dreux, Le Perreux-sur-Marne, Lyon Sud, Périgueux, Rambouillet, Torcy, Toulon, Tours, Uzès.

⁽¹⁾ Formulaire disponible sur <http://www.franchise-fff.com/fff/mediation-franchise-consommateurs.html>