

Médiation Franchise Consommateurs

Pour toute réclamation, vous pouvez écrire au point de vente concerné et à notre service clients en cliquant sur ce lien [Notre service clients](#)

Si la réponse à votre demande ne vous satisfait pas, vous avez la possibilité de saisir la Commission de Médiation Franchise-Consommateurs (MFC) qui a pour mission d'aider les parties en litige à trouver une solution amiable et ce, avant toute action judiciaire.

Afin de saisir la Commission MFC, vous devrez suivre le processus mentionné ci-dessous.

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, impartie 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

