



MY BOX FORMATION

Spécialiste de la Formation de Formateurs

PROCESS EN CAS DE RÉCLAMATION

Nous garantissons au consommateur un recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation

En tant que professionnel, nous permettons à tout consommateur l'accès à un dispositif de médiation de la consommation en vue de la résolution amiable de tout éventuel litige. Cette obligation résulte de l'article L.612-1 du code de la consommation. Pour y répondre, nous avons choisi un médiateur parmi ceux inscrits sur la liste des médiateurs prévue à l'article L.615-1 du code de la consommation et adhérent à son dispositif de médiation de la consommation.

Nous permettons au consommateur un accès aisé à la médiation de la consommation en lui communiquant toutes les informations utiles pour s'adresser au médiateur de la consommation

Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, nous communiquons au consommateur les coordonnées du médiateur compétent dont nous relevons.

Nous fournirons cette même information, dès lors qu'un litige n'a pas pu être réglé dans le cadre d'une réclamation préalable directement introduite auprès de vos services.

Le nom et les coordonnées du ou des médiateurs de la consommation dont nous relevons sont:

- CC-Médiation
- Adresse : 37, Rue des Chênes - 25480 MISEREY/SALINES
- Site internet : www.mediateurconso-bfc.fr

Cette information apparaît :

- sur notre site internet,
- sur nos conditions générales de vente.

Tout consommateur, lors de la conclusion d'un contrat écrit, est informé de la possibilité de saisir, en cas de litige, le médiateur désigné.

Le médiateur de la consommation ne remplit pas un rôle de conseil et ne répond pas aux questions des consommateurs.

- Il intervient exclusivement pour un litige de consommation non résolu (*absence de réponse ou solution non satisfaisante du professionnel concerné, au-delà de 2 mois*).
- Sa saisine est réglementée, elle répond aux dispositions du Code de la Consommation.

Toute réclamation doit donc faire, au préalable, l'objet d'un dépôt de réclamation auprès de MY BOX FORMATION - Audrey Lévêque, à l'aide de la complétion du [formulaire dédié](#) ou par mail à l'adresse : contact@myboxformation.com. Une réponse sera formulée sous 10 jours maximum.

Conformément à l'article 14.1 du règlement (UE) n°524/2013 du parlement européen et du conseil du 21 mai 2013, comme nous procédons à de la vente en ligne, nous indiquons, sur notre site internet :

- [Le lien électronique vers la plateforme de règlement en ligne des litiges \(RLL\)](#). Lien qui est aisément accessible aux consommateurs depuis chaque page internet du site.
- Notre adresse électronique indiquée est également sur chaque page.

RAPPEL DES PROCESS DE RÉCLAMATIONS		
DEMANDE DE RÉCLAMATION LIÉE AUX FORMATIONS	Par complétion du formulaire de réclamation	ACCÈS AU FORMULAIRE
	Par mail	contact@myboxformation.com
DÉLAI DE TRAITEMENT : 10 JOURS MAXIMUM		
SI AUCUNE SOLUTION TROUVÉE SOUS 2 MOIS	Saisie possible du médiateur de la consommation	www.mediateurconso-bfc.fr
DEMANDE DE RÉCLAMATION LIÉE AUX ACHATS EN LIGNE	Par complétion du formulaire de réclamation	ACCÈS AU FORMULAIRE
	Par mail	contact@myboxformation.com
DÉLAI DE TRAITEMENT : 10 JOURS MAXIMUM		
SI AUCUNE SOLUTION TROUVÉE	Saisie possible du RLL	Plateforme de règlement en ligne des litiges (RLL)