

Médiation de la consommation

Si vous êtes un client particulier et qu'un désaccord n'a pas pu être résolu avec nous, vous pouvez faire appel gratuitement à un médiateur de la consommation.

Ce recours est un droit prévu par les articles L611-1 et suivants du Code de la consommation. Il se déroule en deux temps.

1

Adressez-nous d'abord votre réclamation

Écrivez-nous en décrivant la prestation concernée, ce qui pose problème et ce que vous attendez. Nous accusons réception sous 5 jours ouvrés et vous répondons au plus tard sous deux mois.

patricia@eci-coachinginclusif.com

École du Coaching Inclusif, 32 impasse de la Voie Romaine, 29760 Penmarch

2

Saisissez ensuite le médiateur

Si notre réponse ne vous convient pas, ou en l'absence de réponse de notre part dans un délai de deux mois, vous pouvez saisir le médiateur de la consommation dont nous relevons. La saisine se fait directement, en ligne ou par courrier, dans un délai maximum d'un an à compter de votre réclamation écrite.

Notre médiateur de la consommation

CM2C, Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice

49 rue de Ponthieu, 75008 Paris

www.cm2c.net

Ce qu'il faut savoir

- La médiation est gratuite pour vous. Elle est prise en charge par l'École du Coaching Inclusif.
- Elle est confidentielle et menée par un tiers indépendant et impartial.
- La solution proposée par le médiateur n'est pas contraignante : chaque partie reste libre de l'accepter ou de la refuser.
- Ce dispositif est réservé aux clients particuliers agissant en dehors de leur activité professionnelle. Les litiges entre professionnels relèvent d'autres voies de recours.
- Vous conservez à tout moment la possibilité de saisir les tribunaux compétents.

C'Koya Coaching, SAS au capital de 1 000 €, 32 impasse de la Voie Romaine, 29760 Penmarch. SIRET 830 351 839 00022, RCS Quimper. Noms commerciaux : C'Koya Coaching et École du Coaching Inclusif.

CM2C est une association loi 1901 référencée par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC). Références : articles L612-1, L616-1 et R616-1 du Code de la consommation.