

Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, vous devez communiquer au consommateur les coordonnées du ou des médiateurs compétents dont vous relevez. Vous êtes également tenu de fournir 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 vous relevez doivent être inscrits de manière visible et lisible :

- sur votre site internet, si vous disposez d'un tel support,
- sur vos conditions générales de vente ou de service,
- sur vos bons de commande,
- par tout autre moyen approprié, en l'absence de tels supports.

Vous devez également mentionner l'adresse du site internet du ou de ces médiateurs, afin de permettre un accès aisé du consommateur au dispositif de médiation de cel ou ces derniers.

Enfin, lors de la conclusion d'un contrat écrit, vous devez informer le consommateur de la possibilité de recourir, en cas de litige, à une procédure de médiation de la consommation.

N'oubliez pas que, conformément à l'article 14.1 du règlement (UE) n°524/2013 du parlement européen et du conseil du 21 mai 2013, si vous procédez à de la vente en ligne, vous devez indiquer, sur votre site internet:

- le lien électronique vers la plateforme de règlement en ligne des litiges (RLL): <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>. Ce lien doit être aisément accessible aux consommateurs.
- votre adresse électronique.

Conformément à l'article L.641-1 du code de la consommation, tout manquement à ces obligations d'information est passible d'une amende administrative dont le montant ne peut excéder 3 000 euros pour une personne physique et 15 000 euros pour une personne morale.

- le lien électronique vers la plateforme de règlement en ligne des litiges (RLL): <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>. Ce lien doit être aisément accessible aux consommateurs.
- votre adresse électronique.

Conformément à l'article L.641-1 du code de la consommation, tout manquement à ces obligations d'information est passible d'une amende administrative dont le montant ne peut excéder 3 000 euros pour une personne physique et 15 000 euros pour une personne morale.