

MÉDIATION

En cas de « litige de la consommation » tel que défini par l'**ordonnance 2015-1033 du 20 août 2015**, vous avez le droit de recourir à un **médiateur** en vue de sa résolution.

Ce médiateur est :



Médiation Franchise-Consommateurs (MFC)

Fédération Française de la Franchise
29 Boulevard de Courcelles
75008 PARIS

Tél. : 01.53.75.22.25

Mail : info@franchise-fff.com

Site internet : <http://www.franchise-fff.com/fff/mediation-franchise-consommateurs.html>

Avant de saisir la Commission de Médiation Franchise-Consommateurs, vous devez :

- Ecrire au service clientèle RENT A CAR - 1 quai Gabriel Péri - 94340 Joinville le Pont, soit par mail soit par lettre recommandée avec accusé de réception s'il s'agit d'un litige suite à un achat sur nos sites internet ;
OU
- Ecrire à l'Agence par lettre recommandée avec accusé de réception, avec copie de ce courrier au service clientèle RENT A CAR - 1 quai Gabriel Péri - 94340 Joinville le Pont, s'il s'agit d'un litige lié à une location réservée en Agence.

Après un délai d'un mois suite à l'envoi de ces courriers/emails, vous devrez remplir un formulaire de réclamation que vous trouverez sur le site suivant : <http://www.franchise-fff.com/fff/mediation-franchise-consommateurs.html> et l'envoyer :

Par courrier :

Médiation Franchise-Consommateurs (MFC)
Fédération Française de la Franchise
29 Boulevard de Courcelles
75008 PARIS

Ou

Par mail :

info@franchise-fff.com

Nous vous informons que certains de nos points de vente sont gérés par des franchisés, commerçants indépendants, qui ont pu choisir **un autre médiateur que celui mentionné ci-dessus**. Chaque franchisé reste tenu de vous délivrer cette information sur quel que support que ce soit (par courrier, affichage en point de vente, conditions générales de location,...).