

## Règlement des litiges et accès au règlement en ligne des litiges

Nous ne doutons pas que vous serez entièrement satisfait(e) de votre achat. Cependant, Modere fera tout son possible pour régler une réclamation dans les meilleurs délais respectant vos droits statutaires. Vous pouvez nous adresser toute réclamation au moyen du [formulaire de contact](#) accessible sur le site Web ou par e-mail à l'adresse [service@modere.eu](mailto:service@modere.eu). Si vous préférez nous adresser un courrier postal, notre adresse est : Modere Europe BVBA, Telecomlaan 9, 1831 Diegem, Belgique. Vous trouverez nos numéros de téléphone (l'un gratuit et les autres payants) dans nos [FAQ](#).

Toutefois, si vous pensez qu'un litige relatif à votre achat n'a pas été réglé à votre satisfaction par Modere, nous nous devons de vous informer des services « Modes alternatifs de résolution des conflits » (MARC) à la disposition des consommateurs. Aux fins des MARC, les consommateurs sont définis comme des particuliers agissant en dehors de leur activité professionnelle. Mais, si le contrat a été conclu à des fins relevant en partie de l'activité professionnelle de la personne considérée, et si ces fins sont de ce fait limitées en sorte de ne pas prédominer dans le contexte général de l'approvisionnement, cette personne devra, elle aussi, être considérée comme un consommateur. Les consommateurs au **Royaume-Uni** contacteront la [Direct Selling Association](#), qui gère un service de résolution de conflit. Pour plus d'informations à ce sujet, et à celui des Codes de pratique de la DSA, veuillez contacter : *Direct Selling Association*, Unit 14 Mobbs Miller House, Christchurch Road, Northampton NN1 5LL, tél. 01604 62 57 00, e-mail : [office@dsa.org.uk](mailto:office@dsa.org.uk), ou visiter le site Web de la DSA à l'adresse [www.dsa.org.uk](http://www.dsa.org.uk). Les consommateurs en **France** devront contacter la [Fédération de la Vente Directe, Commission Paritaire de Médiation de la Vente Directe](#), 100 avenue du Président Kennedy, 75016 Paris, tél. 01 42 15 30 00, e-mail : [info@fvd.fr](mailto:info@fvd.fr). Modere est membre de ces organisations et se conforme à leurs Codes de conduite respectifs. Leurs décisions ont un caractère obligatoire pour ce qui concerne Modere. Les consommateurs résidant dans **un pays membre de l'UE autre** que le Royaume-Uni et la France, et qui ont effectué des achats en ligne, peuvent choisir de déposer une réclamation par l'intermédiaire de la [Plateforme européenne de règlement en ligne des litiges](#) reliant les sites MARC nationaux de l'UE. Vous pouvez soumettre votre litige dans l'une des langues officielles de l'UE. La société Modere n'est pas liée par un engagement de traiter les réclamations des consommateurs par l'intermédiaire d'entités MARC nationales.