

Manuel de l'utilisateur A l'attention des consommateurs

SECTION 1 : QU'EST-CE QUE CCFORM ?

1. Que signifie CCform ?

- Un formulaire de réclamation
- Un outil à la disposition des consommateurs
- Un service gratuit pour les consommateurs
- Un système ouvert

2. Qu'est-ce qu'un formulaire de réclamation CCform ?

- Un formulaire automatisé
- Traduction automatique
- Personnalisation du formulaire

3. Quelles sont les parties concernées par le processus de réclamation ?

- Le plaignant
 - Qui est le plaignant ?
 - Le pays de résidence du plaignant
- La société
 - Le destinataire de votre réclamation
 - La société peut être enregistrée auprès de CCform ou non
 - Le pays de résidence de la société
- La Plate-forme
 - L'institution de direction centrale
 - Le Comité de surveillance

4. Quel est le rôle de la Plate-forme ?

- Traitement du formulaire de réclamation
- Informations à disposition du consommateur

5. Quel type de réclamations puis-je déposer ?

- Qu'est-ce qu'on entend par 'réclamation' ?
- Diverses formes de réclamations
- Origine de la réclamation

SECTION 2 : COMMENT CELA FONCTIONNE-T-IL DANS LA PRATIQUE ?

6. Où puis-je trouver le formulaire de réclamation ?

- Sur le site CCform
- Sur le site de la société à qui j'envoie ma réclamation
- Sur le site d'une tiers partie

7. Contre qui puis-je déposer une réclamation ?

- Vous pouvez déposer une réclamation contre toute sorte de sociétés
- Si la société n'est pas enregistrée à CCform_

8. Comment puis-je vérifier qu'une société est enregistrée à CCform ?

- Pourquoi me faut-il cette information ?
- La liste des sociétés enregistrées sur le site CCform
- Le logo CCform sur le site de la société
- Publicité de la société

9. Comment remplir ma réclamation ?

Un formulaire en quatre parties

10. Comment la société répond-elle à ma réclamation ?

Transmission de ma réclamation à la société par la Plate-forme

Les sept étapes à franchir pour la société

Les informations que vous recevez de la société

11. Comment puis-je suivre la progression de ma réclamation ?

Le numéro de référence

La date d'émission de la réclamation

Comment puis-je suivre les étapes de ma réclamation ?

12. Quel est le résultat du processus de résolution de la réclamation ?

Si vous convenez avec la société d'une solution

Si vous ne trouvez aucune solution

SECTION 3 : DE QUELLES GARANTIES EST-CE QUE JE DISPOSE SI JE REMPLIS LE FORMULAIRE DE RECLAMATION ?

13. Quelles sont les garanties que propose le processus CCform ?

Les engagements des sociétés sont consultables dans le Code de conduite

Un contrat est signé entre la Plate-forme et la société enregistrée

14. Quelles obligations ont les sociétés ?

Obligations relatives au traitement de la réclamation

Obligations relatives à la personnalisation du formulaire (extension)

Obligations relatives à la protection de vos données privées

SECTION 4 : QUE PUIS-JE FAIRE SI LE PROCESSUS DE RESOLUTION ECHOUE ?

15. Que puis-je faire en cas de problème ?

Adresse d'alerte de la Plate-forme

16. Quelles actions peut prendre la Plate-forme ?

Tenter de résoudre le problème avec la société

Appliquer des sanctions

17. Que puis-je faire si aucune résolution n'est convenue ?

Possibilité de transférer la réclamation

SECTION 5 : QUELLE EST LA VALEUR AJOUTEE DU PROCESSUS DE RECLAMATION CCFORM ?

18. CCform permet un règlement rapide et facile de votre problème

Facile à utiliser

Facilite un règlement rapide de la réclamation

Une procédure souple

19. CCform fournit des informations sur les droits du consommateur

Information à l'attention du consommateur

Adresse de contact

20. Où contacter la Plate-forme à tout moment ?

Adresse de contact générale

Adresse d'alerte

SECTION 1 :

QU'EST-CE QUE CCFORM ?

1. QUE VEUT DIRE CCFORM ?

Un formulaire de réclamation - CCform vient de l'anglais, **Consumer Complaint form for Online Resolution Mechanisms**, Formulaire de réclamation du consommateur pour les dispositifs de résolution en ligne.

CCform est un système de formulaire de réclamation qui est à la disposition des consommateurs et des sociétés, dans le but de tenter de résoudre toutes sortes de problèmes qui trouvent leur origine dans les relations entre les sociétés et les consommateurs.

CCform est destiné à mieux satisfaire les clients et à tenter d'éviter aux consommateurs le recours à des systèmes alternatifs de résolution des réclamations coûteux, comme par exemple les procès.

Un outil à la disposition des consommateurs – Les consommateurs peuvent écrire une réclamation contre toute sorte de société :

- Si la société s'est enregistrée au préalable dans le système, le formulaire de réclamation pré rempli lui sera directement communiqué ;
- Si la société est inconnue de la Plate-forme CCform, la réclamation ne peut lui être automatique communiquée : la Plate-forme demandera d'abord à la société de s'inscrire avant de lui transmettre la réclamation. Si cela échoue, la réclamation ne pourra pas être transférée. Mais la Plate-forme essaiera de proposer au plaignant un choix d'alternatives pour obtenir une résolution satisfaisante de sa réclamation.

Un service gratuit pour les consommateurs – CCform est gratuit pour les consommateurs. Ses frais sont financés par les sociétés qui adhèrent au système CCform.

Les utilisateurs doivent noter les utilisateurs doivent supporter les frais de connexion à l'Internet, nécessaires à l'utilisation du formulaire de plainte

Un système ouvert/ sans obligation - . Le plaignant n'est assuré d'obtenir une réponse à sa demande que si la société contactée souscrit à CCform : la société enregistrée s'engage alors à suivre le processus de résolution de plainte.

De son côté, le plaignant peut quitter le processus de réclamation à tout moment : se plaindre ne signifie pas que le plaignant est obligé de suivre le processus jusqu'à son aboutissement.

Un Code de conduite définit les règles que doivent respecter toutes les sociétés enregistrées lors qu'elles traitent des réclamations à l'aide de CCform.

CCform ne garantit pas nécessairement la résolution de la réclamation – CCform se contente de mettre en contact des deux parties. Ainsi, une fois qu'elles sont entrées en contact par le biais du formulaire de réclamation, les parties doivent résoudre le problème elles-mêmes : aucune tierce partie n'intervient dans le processus de résolution.

2. QU'EST-CE QU'UN FORMULAIRE DE RECLAMATION CCFORM ?

Un formulaire automatisé – Le CCform est un formulaire de réclamation automatisé, avec des questions et des réponses prédéfinies.

Traduction automatique dans la langue du plaignant ou de l'entreprise — Avec le CCform, les consommateurs peuvent compléter le formulaire dans leur propre langue et les sociétés le lire dans la leur, et ce, grâce à la traduction automatique du formulaire de réclamation. Cependant les zones de texte libre ne sont pas traduites..

Personnalisation du formulaire – La société enregistrée personnalisera le formulaire de réclamation pour l'adapter à sa gamme de produits. Elle choisira de poser des questions spécifiques, sous la supervision de la Plate-forme CCform.

3. QUELLES SONT LES PARTIES CONCERNEES PAR LE PROCESSUS DE RECLAMATION ?

Trois parties prennent part au processus de réclamation :

- Le consommateur, qui écrit sa réclamation (= le plaignant)
- La société à qui on adresse la réclamation (= le destinataire)
- La Plate-forme qui gère le traitement du formulaire de réclamation.

Le plaignant

Qui est le plaignant ? – C'est la personne qui transmet sa réclamation à l'aide de CCform. En termes juridiques, il s'agit d'une personne physique agissant à des fins privées en-dehors de son activité ou de sa profession.

Pays de résidence du plaignant – Le pays de résidence n'a aucune influence sur l'acceptation de la réclamation. Tout plaignant, quelque soit son pays de résidence (à l'intérieur ou à l'extérieur de l'Union européenne) a le droit d'utiliser le formulaire de réclamation.

La société

Le destinataire de votre réclamation – La société est l'entité (commerçant) à qui on adresse une réclamation.

Cette « entité » peut être une organisation, un organisme à but non lucratif, un organisme gouvernemental, etc., qui propose des biens ou des services aux consommateurs. Pour simplifier, nous appellerons tous les destinataires d'une réclamation, « la société ».

La société ne doit pas forcément être enregistrée à CCform – le plaignant a le droit d'adresser une réclamation à une société qui apparaît sur le site de la Plate-forme CCform, ou à une société qui n'a eu aucun contact au préalable avec CCform.

La distinction a des conséquences importantes sur le transfert de la réclamation :

- Si la société apparaît dans la liste des « sociétés enregistrées », la réclamation sera transmise automatiquement à son destinataire et le plaignant peut être certain d'obtenir une réponse de la société ;
- Si la société n'a pas de lien avec CCform, la réclamation ne lui sera pas automatiquement communiquée : La Plate-forme essaiera d'entrer en contact avec la société et l'invitera à adhérer à CCform afin de pouvoir lui transférer la réclamation. Les consommateurs doivent savoir qu'il n'est pas certain que la société traite leur réclamation, surtout dans le cas où la société se situe à l'extérieur de l'Union européenne ce qui rend le contact avec la société encore plus difficile. S'il est impossible de contacter la société dans une période de temps prédéfinie, ou si celle-ci ne souhaite pas adhérer à CCform la réclamation ne sera pas communiquée et le consommateur sera averti de l'impossibilité de transférer sa réclamation.

Si la société est enregistrée, cela signifie qu'elle s'est engagée à respecter les règles régissant le traitement des réclamations édictées dans le Code de conduite CCform (voir question 14).

Pays de résidence de la société – Le pays de résidence de la société n'a aucune influence sur l'acceptation de la réclamation.

La Plate-forme

L'institution co-ordinatrice – La Plate-forme est l'institution chargée de l'exploitation du traitement des réclamations. Elle n'intervient pas dans la résolution de la réclamation : seuls le plaignant et la société prennent part à ce processus.

Le Comité de surveillance – Le Comité de surveillance est un comité indépendant de surveillance et de conformité qui garantit l'autonomie de la Plate-forme. Il est composé de cinq personnes : un avocat expert dans le domaine de la médiation ayant une réputation d'indépendance, président du Comité ; un représentant d'une association de consommateurs ; un représentant d'une association professionnelle ; un informaticien ; et un expert supplémentaire choisi par le président et qui fait office de secrétaire du Comité.

Le Comité a quatre fonctions. Il gère l'adresse d'alerte qui fournit des détails sur tout problème concernant les sociétés et les plaignants. Il décide des actions à prendre contre les sociétés qui ne respectent pas leurs devoirs contractuels. Il interprète le Code de conduite CCform et l'amende si nécessaire.

4. QUEL EST LE ROLE DE LA PLATE-FORME ?

La Plate-forme a plusieurs devoirs qui peuvent être divisés en deux catégories :

Gérer le formulaire de réclamation – Cette tâche comprend les points suivants :

- *Adoption des règles concernant l'utilisation du formulaire de réclamation* : la Plate-forme rédige le Code de conduite qui décrit les obligations des sociétés concernant l'utilisation du formulaire de réclamation ;
- *Gestion de la procédure d'inscription* pour les sociétés qui souhaitent s'inscrire au système CCform : la Plate-forme signe un contrat avec les sociétés qui s'engagent à respecter les obligations édictées dans le Code de conduite ;
- *Contact des sociétés contre qui on porte réclamation*, si elles ne sont pas enregistrées : la Plate-forme invite la société à s'inscrire afin de recevoir la réclamation. Si elle refuse de s'inscrire, ou si la Plate-forme est incapable de contacter la société, la Plate-forme informe le plaignant que la réclamation ne peut être communiquée ;
- *Surveillance de la conformité au Code de conduite* des sociétés : la Plate-forme est responsable de la conformité des sociétés au Code de conduite ;
- *Rôle d'observation durant la procédure au moyen de l'adresse d'alerte* : en cas de manquement présumé au Code de conduite de la part d'une société enregistrée à CCform, le plaignant est invité à en informer la Plate-forme, qui à son tour doit contacter la société et demander une explication.

Informer le consommateur – Les informations suivantes se trouvent sur le site de la Plate-forme CCform :

- *Des guides d'utilisation* expliquent aux consommateurs et aux sociétés le fonctionnement et les dispositifs du formulaire de réclamation ;
- *Le Code de conduite* qui décrit les obligations des sociétés enregistrées envers la Plate-forme CCform ;
- *La politique de protection de la vie privée de la Plate-forme* qui informe les plaignants sur l'utilisation de leurs données personnelles ;

- *Une liste des sociétés* qui sont enregistrées à la Plate-forme, afin d'aider les consommateurs à identifier la société à qui ils souhaitent adresser une réclamation ;
- *Informations générales sur les droits du consommateur* : afin d'aider les consommateurs à comprendre leurs droits en fonction des législations nationale et européenne. Le site contient des informations sur les points de contact appropriés, les organismes de protection des consommateurs, etc.
- *Informations supplémentaires* sur les procédures à suivre lorsqu'une réclamation n'est pas résolue : la possibilité de transférer la réclamation à un organisme extrajudiciaire (systèmes de règlement alternatif des litiges). La Plate-forme proposera une liste d'alternatives à qui le consommateur peut adresser sa réclamation, au cas où celle-ci n'a pas été résolue via CCform.

5. QUEL TYPE DE RECLAMATIONS PUIS-JE DEPOSER ?

Qu'est-ce qu'on entend par 'réclamation' ? – Dans le processus CCform, une réclamation est une demande formulée par un plaignant ; adressée à une société, ayant trait à son activité commerciale.

Les consommateurs peuvent suggérer une solution à leur grief dans leur formulaire de réclamation, mais ils peuvent aussi choisir de ne rien demander et d'attendre que la société leur fasse une proposition.

Nature de la réclamation --La réclamation peut concerner un problème contractuel ou non contractuel, elle peut être d'ordre général ou spécifique.

Origine de la réclamation – Les réclamations peuvent se référer à vente au détail, vente par correspondance, ou à une transaction sur Internet ou des contacts par téléphone.

SECTION 2 : **COMMENT CELA FONCTIONNE-T-IL DANS LA PRATIQUE ?**

6. COMMENT UN PLAIGNANT PEUT-IL OBTENIR LE FORMULAIRE DE RECLAMATION ?

Les consommateurs peuvent obtenir le formulaire de réclamation à trois endroits:

Sur le site de la Plate-forme CCform –accès le plus direct au formulaire de réclamation

Sur le site des sociétés enregistrées – Les sociétés peuvent insérer sur leur site un hyperlien vers le formulaire de réclamation CCform. En l'occurrence, le logo CCform sera affiché sur le site de la société.

Sur le site d'une tiers partie – Les associations de consommateurs ou les associations professionnelles qui, adhèrent à CCform, peuvent aussi proposer l'accès au formulaire de réclamation CCform à partir de leur site Internet. Dans ce cas, le logo CCform sera également affiché sur ces sites.

7. CONTRE QUI PUIS-JE ADRESSER MA RECLAMATION ?

Les consommateurs peuvent adresser leur réclamation à n'importe quelle société. Le destinataire de la réclamation ne doit pas forcément adhérer à CCform.

Si la société n'est pas enregistrée – La Plate-forme se chargera de contacter la société et l'encouragera à traiter la réclamation. La Plate-forme informera alors le plaignant si la réclamation a été acceptée par la société. La Plate-forme ne peut toutefois garantir qu'une société non enregistrée accepte et traite la réclamation.

8. COMMENT VERIFIER SI UNE SOCIETE EST ENREGISTREE AUPRES DE CCFORM ?

Pourquoi le plaignant doit-il vérifier cette information? - Il est bon de savoir si une société est enregistrée auprès de CCform, parce que :

- C'est la garantie que votre réclamation sera transmise, et que son destinataire respectera le Code de conduite de CCform.
- Cela permet aux plaignants de remplir un formulaire de réclamation personnalisé par la société, ce qui accélère et rationalise le processus de réclamation.

Vous pouvez vérifier si une société est enregistrée de plusieurs façons :

Consulter la liste des sociétés enregistrées sur le site CCform – La liste permet aux plaignants de vérifier quelles sociétés sont déjà enregistrées.

Repérer le logo CCform, qui est affiché sur le site de la société – Cette société met à disposition un hyper lien vers le site CCform.

Publicité de la société - Les sociétés enregistrées sont encouragées à arborer le logo CCform dans leur publicité (en ligne ou papier), afin d'informer les consommateurs de leur mode privilégié de traitement des réclamations.

9. COMMENT PUIS-JE TRANSMETTRE MA RÉCLAMATION ?

Un formulaire en quatre parties – Le formulaire de réclamation se divise en deux pages à par le plaignant.

Première page :

- *Nom de la société* : coordonnées de la société contre qui on porte réclamation, notamment l'adresse électronique ; si la société est déjà enregistrée, il suffira du nom de la société étant donné que les autres coordonnées sont déjà enregistrées par la Plate-forme ;
- *Description du problème* : cette section demande au plaignant d'expliquer le problème. Une structure de questions standard est proposée, ce qui permet au plaignant de choisir les informations appropriées. Le plaignant peut choisir un support pour l'envoi de preuves éventuelles (par exemple, sous forme électronique ou matérielle) ;

Deuxième page :

- *Solution demandée* : une structure de solutions standard correspondant au problème est proposée, dans laquelle le plaignant peut choisir les plus appropriées. Le plaignant n'est pas

obligé de préciser une option préférée. Il peut laisser à la société le soin de faire une offre. Cependant, il est souvent utile de préciser une solution acceptable.

- *Coordonnées personnelles* : cette section demande au plaignant de donner ses coordonnées personnelles (ou au moins une adresse électronique où le contacter).

10. COMMENT LA SOCIÉTÉ REPOND-ELLE A MA RECLAMATION ?

Transmission automatique de la réclamation par la Plate-forme aux sociétés enregistrées –

Si la société n'est pas enregistrée (c'est-à-dire si la société n'a pas signé de contrat avec la Plate-forme), la réclamation ne lui sera pas communiquée tant qu'elle ne se sera pas engagée à adhérer à la Plate-forme et à en accepter les obligations (le Code, la politique de protection de la vie privée, etc.). Si la société refuse, le plaignant sera informé que sa réclamation ne peut pas être transmise.

Les 7 étapes à franchir – Lorsqu'une société reçoit une réclamation CCform, elle devra suivre les étapes suivantes :

- *Étape 1 : réception de la réclamation* : la Plate-forme informe la société qu'une réclamation lui a été adressée. Elle recueille ensuite la réclamation à partir du site de la Plate-forme ;
- *Étape 2 : confirmation d'identité* : la société confirme qu'elle est le bon destinataire et que la réclamation n'a pas été envoyée par erreur ;
- *Étape 3 : confirmation de validité* : la société confirme que la réclamation est valide. C'est-à-dire que la réclamation est en rapport avec ses activités commerciales ;
- *Étape 4 : proposition au plaignant* : la société propose une solution au problème : cette proposition peut prendre en compte une suggestion du consommateur, ou il peut s'agir d'une nouvelle proposition ;
- *Étape 5 : accord sur la solution avec le plaignant* : si le plaignant accepte la proposition de la société, la société convient d'une résolution. Notez qu'il peut s'écouler un laps de temps avant que le plaignant et la société n'arrivent à un accord ;
- *Étape 6 : confirmation d'exécution* : une fois que le plaignant a convenu d'une solution avec la société, la société devra exécuter cette solution. Cette étape vise à s'assurer que la société respecte ses engagements. Notez que si la résolution n'est pas exécutée, les consommateurs peuvent en informer la Plate-forme qui à son tour peut prendre des mesures à l'encontre de la société pour non conformité au présent Code de conduite ;
- *Étape 7 : clôture du dossier de réclamation* : une fois que la résolution a été exécutée par la société, celle-ci enregistrera l'étape «réclamation clôturée ». Le plaignant sera informé en conséquence.

Temps de réponse – Dès que la société aura reçu la réclamation, la Plate-forme CCform en informe le consommateur. Ensuite, la société notifiera le plaignant par courrier électronique du délai nécessaire pour répondre à la réclamation.

Pendant le processus, la société peut contacter un plaignant directement pour lui demander de plus amples détails ou pour demander des preuves (telles que le ticket de caisse, etc.).

11. COMMENT PUIS-JE SUIVRE LA PROGRESSION DE MA RECLAMATION ?

Le numéro de référence – Lorsqu'un consommateur dépose une réclamation, la Plate-forme lui envoie automatiquement un message contenant la date de la réclamation et un numéro de référence unique.

Le numéro de référence permet aux plaignants d'accéder au site CCform pour suivre la progression de leur réclamation et pour rapporter à la Plate-forme n'importe quel problème.

La date de la réclamation – Cette information est importante afin de vérifier que le temps de réponse de la société respecte les délais mentionnés par la société lorsqu'elle s'est enregistrée à la Plate-forme.

Comment peut-on suivre les phases de sa réclamation ? - Les plaignants peuvent suivre la progression de leur réclamation en se connectant au site de la Plate-forme et en y entrant le numéro de référence de leur réclamation.

12. QUEL EST LE RESULTAT DU PROCESSUS DE RESOLUTION ?

Si une solution a été convenue entre le plaignant et la société, la société doit s'assurer que la solution ait bien exécutée par exemple, que la société envoie un produit de remplacement, ou un remboursement.

Si la société n'exécute pas la solution, le plaignant peut en informer la Plate-forme via l'adresse d'alerte.

Si aucune solution n'est trouvée – Il convient de rappeler aux plaignants que ni eux, ni la société ne sont obligés de trouver une solution. Si les parties ne parviennent pas à trouver un accord, le plaignant peut décider de transférer la réclamation à un règlement alternatif des litiges (une liste des RAL approuvés est disponible sur le site de la Plate-forme). Une tierce partie viendra alors apporter son assistance pour trouver un arrangement. La société n'est cependant pas obligée de prendre part au processus du RAL. Le site de la Plate-forme proposera aussi une liste d'autres alternatives, telles que le recours au réseau extrajudiciaire européen, subventionné par la Commission européenne.

SECTION 3 : **DE QUELLES GARANTIES EST-CE QUE JE DISPOSE SI JE PRENDS** **PART A CCFORM ?**

13. QUELLES SONT LES GARANTIES QUE PROPOSE LE PROCESSUS CCFORM ?

Le Code de conduite – Le processus CCform est conforté par un Code de conduite auquel toutes les sociétés enregistrées doivent adhérer. Le Code est accessible sur le site de la Plate-forme, ce qui permet aux consommateurs ou à toute autre partie intéressée de consulter les obligations des sociétés enregistrées et de noter toute infraction possible. Le Code décrit également le fonctionnement du processus CCform.

Le contrat entre la Plate-forme et les sociétés enregistrées – Ce contrat ratifie l'engagement de la société quant à l'utilisation du formulaire de réclamation. La société s'engage à respecter le Code de conduite dans lequel sont énoncées ses obligations. Il charge la Plate-forme d'intervenir en cas de manquement aux obligations contractuelles.

14. QUELLES SONT LES OBLIGATIONS IMPOSEES AUX SOCIETES ?

Les sociétés enregistrées ont les obligations suivantes :

Processus de plainte :

- elles doivent envoyer un accusé de réception à l'adresse électronique du plaignant des qu'elles reçoivent la réclamation
- elles ne peuvent pas refuser de réclamation sans raison valable : le principe de bonne foi exige qu'elles justifient entièrement leur refus ;
- elles doivent traiter les réclamations en suivant les 7 étapes énumérées ci-dessus. Ceci permet de garantir le respect de délais raisonnables pour la résolution de chaque réclamation.
- elles doivent exécuter entièrement la solution convenue avec la plaignant dans des délais raisonnables.

Personnalisation du formulaire :

- elles doivent se conformer aux règles du Code de conduite relatives aux extensions. Si elles décident de personnaliser le formulaire CCform, elles n'ont pas le droit de demander des informations personnelles supplémentaires au plaignant.

Respect de la vie privée

- elles doivent respecter les règles du Code de conduite relatives au traitement des données personnelles qui ont été divulguées. Leur engagement doit être clairement exprimé dans une politique de protection de la vie privée à laquelle les plaignants doivent pouvoir accéder facilement.

SECTION 4 : **QUE PUIS-JE FAIRE SI LE PROCESSUS DE RESOLUTION** **ECHOUÉ ?**

15. QUE PUIS-JE FAIRE EN CAS DE PROBLEME ?

Adresse d'alerte de la Plate-forme – Les consommateurs peuvent, à n'importe quelle étape du processus de réclamation, signaler au Comité de surveillance de la plateforme que la société ne respecte pas le code de conduite.

La Plate-forme demandera à la société de lui fournir des détails pertinents pour pouvoir appréhender le problème.

La Plate-forme conservera les détails de chaque réclamation dans sa base de données sécurisée pendant une période définie (ladite période peut être exigée par la loi). Les plaignants pourront ainsi se reporter à ou rouvrir une réclamation grâce à leur numéro de référence unique.

Un Comité de surveillance indépendant contrôle le processus. Le Comité de surveillance a le droit d'imposer des sanctions si une société manque en permanence à ses obligations en vertu du Code de conduite.

16. QUELLES ACTIONS PEUT PRENDRE LA PLATE-FORME ?

Tenter de résoudre le problème avec la société – Une fois qu'elle a été informée par un plaignant qu'une société ne respecte pas le Code de conduite, la Plate-forme prendra des mesures pour tenter de résoudre le problème ou d'améliorer la situation.

Appliquer des sanctions – Si la société ne lui répond pas, la Plate-forme peut contacter le Comité de surveillance qui décidera s'il y a lieu de porter plainte contre le destinataire pour manquement au Code de conduite et d'appliquer les sanctions appropriées.

17. QUE PUIS-JE FAIRE SI AUCUNE RESOLUTION N'EST CONVENUE ?

Possibilité de transférer la réclamation – Les plaignants peuvent, à n'importe quelle étape du processus, envoyer la réclamation à un organisme de règlement alternatif des litiges (RAL) ou aux tribunaux. La participation au processus CCform ne prive pas les consommateurs de leur protection juridique.

Les plaignants qui souhaitent transférer leur réclamation à un RAL peuvent trouver des informations pratiques à ce sujet sur le site de la Plate-forme. Aucune société n'est obligée de suivre le processus de RAL.

SECTION 5 : QUELLE EST LA VALEUR AJOUTEE DU PROCESSUS DE RECLAMATION CCFORM ?

18. CCFORM PERMET UN REGLEMENT RAPIDE ET FACILE DU PROBLEME

Facile à utiliser – Les utilisateurs accèdent à un site (arborant le logo CCform) qui propose le formulaire de réclamation CCform. Le site de la Plate-forme CCform, les sites des sociétés enregistrées ou les sites des parties tiers sont autant de sites qui proposent le CCform. L'interface du formulaire de réclamation est facile à utiliser.

Règlement rapide de la réclamation – Il permet un règlement rapide du problème. La façon dont il est construit et divisé en diverses sections permet à la société de prendre rapidement connaissance du problème. Il permet aussi au plaignant de présenter la réclamation de façon complète et structurée.

Une procédure souple – Les parties concernées ne sont pas tenues de trouver une solution via CCform ou de convenir d'une résolution qui ne les satisfasse pas complètement. Les plaignants peuvent à tout moment transférer leur réclamation à un RAL, avec l'accord du destinataire, ou obtenir réparation par d'autres moyens comme par exemple s'adressant aux tribunaux. La Plate-forme fournira aux consommateurs des détails sur les options disponibles pour transférer leur réclamation.

19. CCFORM FOURNIT DES INFORMATIONS SUR LES DROITS DU CONSOMMATEUR

Informations à l'attention du consommateur – Le site de la Plate-forme propose des hyperliens vers des sites offrant des informations sur les droits des consommateurs, la législation nationale ou européenne en matière de réclamation, et les coordonnées des associations de consommateurs, d'organismes gouvernementaux ou d'associations professionnelles censés pouvoir fournir de telles informations.

Ces informations sont destinées à aider les utilisateurs à comprendre leurs droits en tant que consommateur et à les aider à intervenir lorsque leurs droits n'ont pas été respectés.

Adresse de contact – Une adresse électronique générale est mise à la disposition des consommateurs pour qu'ils puissent poser des questions, ou par exemple se renseigner sur les centres d'information et d'assistance nationaux du réseau extrajudiciaire européen.

20. LA PLATE-FORME PEUT ETRE CONTACTEE A TOUT MOMENT

On peut joindre la Plate-forme à tout moment au moyen de :

L'adresse électronique générale – Le courrier électronique permet de demander des informations générales sur le processus de réclamation.

L'adresse d'alerte – Cette adresse permet aux plaignants de signaler tout problème soulevé pendant le traitement de la réclamation, ou de signaler si une société ne respecte pas les obligations énoncées dans le Code de conduite. Le Comité de surveillance répondra à toutes allégations de manquement au Code de conduite et prendra les mesures qui s'imposent.