**![A drawing of a cartoon character

Description automatically generated]()**

### *FINSOM recommande aux entreprises affiliées d'insérer une clause comme la suivante dans leurs conditions générales.*

### Gestion des réclamations et résolution de litiges

### Tout litige, controverse ou réclamation découlant du présent contrat ou s'y rapportant, y compris la validité, la nullité, la violation ou la résiliation de celui-ci, doit être soumis par voie de réclamation écrite auprès insérer la fonction désignée afin de tenter de parvenir à un règlement à l'amiable dans les 30 jours civils suivant la soumission.

Si aucune solution à l'amiable ne peut être trouvée dans les 30 jours civils suivant le dépôt de la réclamation, le client peut demander une médiation devant l’Organe de médiation auquel insérer le nom de l'entreprise affiliée est affilié. Les règles de l’Organe de médiation en vigueur au moment du dépôt de la demande de médiation s'appliquent à la procédure de médiation. La médiation peut être menée en insérer la/les langue/s disponibles.

### Les coordonnées de l'Organe de médiation sont communiquées préciser où le client peut facilement trouver ces informations ou fournies sur demande en tout temps par insérer le nom de l'entreprise.

### Si le client et insérer le nom de l'entreprise acceptent les recommandations de l'Organe de médiation ou parviennent à un accord sur la résolution du litige, cet accord sera consigné par écrit. Il sera contraignant pour les parties une fois signé par leurs représentants dûment autorisés.

Si le litige n'a pas été entièrement résolu par la médiation dans un délai de 90 jours à compter de la date à laquelle la demande de médiation a été soumise conformément aux règles de l’Organe de médiation, le litige est régi par le droit insérer payset soumis à la juridiction exclusive de insérer le lieu**.**