

PAGE MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

Version 1.0 Entrée en vigueur : 6 juillet 2026

MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

MARIE GALANTE ON LINE SARL

Chez **MARIE GALANTE ON LINE SARL**, nous attachons une grande importance à la satisfaction de nos clients et mettons tout en œuvre pour traiter rapidement toute réclamation.

La présente page a pour objet de vous informer de la procédure applicable en cas de litige.

1. Service clientèle

Pour toute difficulté relative à une réservation, une location de véhicule, un hébergement, une excursion ou toute autre prestation proposée par **Marie Galante On Line**, nous vous invitons à contacter en priorité notre service clientèle.

MARIE GALANTE ON LINE SARL

Rue Saint-Jean Moeson - Immeuble Héliconia
97134 Saint-Louis – Marie-Galante

Téléphone : **05 90 10 66 39**

Courriel : **mariegalanteonline@gmail.com**

Nous nous engageons à examiner votre demande avec attention et à vous apporter une réponse dans les meilleurs délais.

2. Réclamation préalable obligatoire

Avant toute saisine d'un médiateur de la consommation, le consommateur doit adresser une réclamation écrite à **Marie Galante On Line SARL**.

Cette réclamation peut être transmise :

© 2026 **MARIE GALANTE ON LINE SARL** – Tous droits réservés.

- par courrier ;
- par courrier électronique.

Afin de faciliter son traitement, elle doit préciser notamment :

- le nom et les coordonnées du client ;
 - le numéro de réservation ou de contrat ;
 - l'objet de la réclamation ;
 - les faits concernés ;
 - les justificatifs utiles.
-

3. Traitement de votre réclamation

À compter de la réception de votre demande, **Marie Galante On Line SARL** s'efforcera de rechercher une solution amiable.

Si aucune solution satisfaisante n'est trouvée ou en l'absence de réponse dans un délai raisonnable, le consommateur pourra, sous réserve des conditions prévues par le Code de la consommation, saisir gratuitement un médiateur de la consommation.

4. Désignation du médiateur

Marie Galante On Line SARL a engagé une procédure d'adhésion auprès d'un médiateur de la consommation référencé.

Les coordonnées du médiateur ainsi que les modalités de saisine seront publiées sur cette page dès la finalisation de cette adhésion.

Dans l'attente, toute réclamation continue d'être traitée directement par notre service clientèle.

5. Conditions de recevabilité

La médiation de la consommation ne peut intervenir que si :

- une réclamation préalable a été adressée à Marie Galante On Line SARL ;
 - le litige n'a pas déjà été examiné par un tribunal ;
 - la demande est recevable au regard des dispositions du Code de la consommation.
-

6. Caractère gratuit

Le recours au médiateur de la consommation est gratuit pour le consommateur.

Chaque partie demeure libre d'accepter ou non la solution proposée par le médiateur.

7. Droit applicable

Les présentes dispositions sont régies par le droit français.

8. Mise à jour de cette page

Cette page sera mise à jour dès la confirmation de l'adhésion de **Marie Galante On Line SARL** à un dispositif de médiation de la consommation.