



Médiation

Réclamation et médiation des litiges de la consommation

Conformément aux articles L.612-1 et suivants du Code de la consommation, tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable d'un litige l'opposant à un professionnel, après démarche préalable écrite auprès de ce dernier.

A. Réclamation auprès d'Apprendre Maintenant (obligatoire avant toute médiation)

En cas de difficulté, le stagiaire consommateur est invité à formuler d'abord une réclamation écrite auprès d'Apprendre Maintenant :

- **Par courrier postal :**
Apprendre Maintenant
46 avenue Jean Jaurès
69200 Vénissieux
- **Ou par courriel :**
mediation@apprendremaintenant.com

Apprendre Maintenant s'engage à accuser réception de la réclamation et à y répondre dans un délai maximum de **30 jours calendaires** à compter de sa réception.

B. Recours à la médiation de la consommation

Si le litige n'a pas pu être résolu directement avec Apprendre Maintenant à l'issue de cette démarche, le stagiaire consommateur peut saisir, **dans un délai maximum d'un (1) an** à compter de sa réclamation écrite initiale, le médiateur de la consommation suivant :

Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice (CM2C)

- **Adresse postale :**
CM2C
49 rue de Ponthieu
75008 Paris
- **Adresse e-mail :** cm2c@cm2c.net

Le recours à la médiation est **gratuit pour le consommateur**. Le médiateur est compétent pour traiter tout litige de consommation n'ayant pas pu être réglé directement avec Apprendre

Document actualisé le 03/12/2025

APPRENDRE MAINTENANT

46 Avenue Jean Jaurès, 69200 Vénissieux – Siret : 938 943 388 00018
Enregistré sous le n° 84692394669 auprès du préfet de région : Auvergne Rhône-Alpes - Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État. – APE : 85.59A – TVA : FR34938943388 – RCS : Lyon B 938 943 388 – Capital : 100 €
Tel : 06 46 58 37 35 – Courriel : contact@apprendremaintenant.com



Maintenant, sous réserve de la recevabilité du dossier au sens de l'article L.612-2 du Code de la consommation (litige récent, non examiné par un tribunal, démarche préalable déjà effectuée auprès du professionnel, etc.).

C. Litiges et juridiction compétente

À défaut de résolution amiable, le consommateur peut saisir les juridictions compétentes. Conformément au Code de la consommation, le consommateur peut choisir de saisir soit la juridiction du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du contrat, soit celle du lieu de la survenance du fait dommageable.

Pour les clients professionnels (B2B), tout différend relatif à l'interprétation ou à l'exécution du contrat relève de la compétence exclusive des tribunaux du ressort de la Cour d'appel de Lyon.

Mise à jour le : 03/12/2025

APPRENDRE MAINTENANT

Document actualisé le 03/12/2025

46 Avenue Jean Jaurès, 69200 Vénissieux – Siret : 938 943 388 00018
Enregistré sous le n° 84692394669 auprès du préfet de région : Auvergne Rhône-Alpes - Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État. – APE : 85.59A – TVA : FR34938943388 – RCS : Lyon B 938 943 388 – Capital : 100 €
Tel : 06 46 58 37 35 – Courriel : contact@apprendremaintenant.com