

Politique de règlement des litiges

En cas de litige entre un Pilote et un Passager concernant l'exécution d'une réservation, les Utilisateurs sont invités à privilégier une résolution amiable du différend.

La plateforme Berlaric facilite le dialogue entre Utilisateurs grâce à un service d'assistance accessible 7 jours sur 7, via les différents canaux de communication suivants : email, chatbot.

L'équipe support peut, à la demande d'un Utilisateur, jouer un rôle de facilitateur, en aidant les parties à échanger de manière constructive (par exemple via la production de documents justificatifs) ou en rappelant les dispositions applicables des CGU.

Toutefois, Berlaric n'a pas vocation à prendre partie et n'intervient pas en tant que « juge » ou « arbitre » dans le règlement des litiges entre Utilisateurs.

Berlaric peut néanmoins être amenée à constater le non-respect des CGU sur la base d'éléments objectifs et à prendre certaines mesures conformément aux CGU, telles que le retrait d'une Annonce ou la suspension définitive ou temporaire d'un compte Utilisateur.

De même, en cas de litige entre un Pilote et un Passager concernant une évaluation d'un Utilisateur, Berlaric se réserve le droit de supprimer tout commentaire contrevenant aux règles en vigueur (raciste, discriminatoire, contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public...) à sa seule discrétion ainsi que de supprimer tout compte Utilisateur en cas de commentaires inappropriés.

En l'absence de résolution amiable, les Utilisateurs conservent la possibilité de recourir à d'autres voies de règlement des litiges, telles que la médiation (en sollicitant le médiateur désigné à l'article 10 des CGU dont les coordonnées sont rappelées ci-dessous) ou la saisine des juridictions compétentes (article 10 des CGU).

Coordonnées du médiateur:

CM2C – Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice

49 rue de Ponthieu – 75008 Paris

Site : <https://www.cm2c.net/declarer-un-litige.php>