



Procédure de réclamation clients

Webhelp Payment Services France SAS veille à vous apporter en permanence la meilleure qualité de service, de conseil et d'écoute. Malgré notre vigilance des insatisfactions ou des difficultés pourraient toutefois survenir.

Dans ce cas vous pouvez exprimer votre réclamation comme suit : Contactez notre Service des opérations centrales pour que votre demande soit examinée.

Vous pouvez le contacter par courrier, téléphone ou mail, en utilisant les coordonnées ci-après :

- Par courrier :
Webhelp Payment Services France SAS
Service des opérations centrales
450 rue Felix Esclangon
BP 22 73291
La Motte Servolex cedex - FRANCE
- Par mail : centraloperations@wps.webhelp.com
- Par téléphone : +33 (0) 4 79 96 67 22

Le Service des opérations centrales s'engage à apporter une réponse dans les 15 jours ouvrés à réception de votre demande.

Si, pour des raisons exceptionnelles échappant à notre contrôle, nous n'étions pas en mesure de vous apporter une réponse dans le délais mentionné, cette dernière interviendra au plus tard sous 35 jours.

Procédure de Médiation de la Consommation

Conformément à l'article L .111-1 du Code de la Consommation français, Webhelp Payment Services France SAS adhère à un service de médiation de la consommation, soit le Médiateur de la Consommation de l'AFEPAME.

Le Médiateur est joignable par les moyens suivants :

- Site web : <https://mediateur-consommation-afepame.fr>
- Courrier:
Le médiateur de la Consommation auprès de l'AFEPAME
c/o WEBHELP Gray
Zac de Gray - Impasse Clément Ader
70100 GRAY - FRANCE
- Courriel : contact@mediateur-consommation-afepame.fr

Nous portons votre attention sur le fait que la saisine du Médiateur ne peut intervenir qu'après épuisement de la procédure de réclamation mentionnée ci-avant. Dans le cas contraire, le Médiateur ne peut se saisir des requêtes qui lui sont faites.

! Le Médiateur de la Consommation ne peut intervenir qu'au profit de Consommateur, soit « toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole » ainsi qu'il est établi à l'article liminaire du Code de la Consommation français.

! Toute personne ne relevant pas de cette définition est considérée comme un client professionnel. Dans ce cadre et conformément à l'article L133-45 du Code Monétaire et Financier français, nous vous informons que Webhelp Payment Services ne recourt pas aux services d'un médiateur professionnel pour le règlement des litiges extrajudiciaires relatifs à la gestion du Compte de Paiement et à l'exécution d'Opérations de Paiement.

Webhelp Payment Services France SAS

450 rue Félix Esclangon – BP 22

73291 La Motte Servolex Cedex - FRANCE