



VOUS ETES UN PROFESSIONNEL : NOUS VOUS ORIENTONS !

→ Vous devrez informer les consommateurs des coordonnées * de votre "médiateur-consommation"
**(exclusivement ses adresses de site et postale)*

§ RÉCLAMATIONS ET LITIGES DE LA CONSOMMATION

Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation ; vous devez communiquer aux clients-consommateurs les coordonnées du médiateur agréé dont vous relevez.
Vous êtes également tenu de fournir cette même information, dès lors qu'un litige n'a pas pu être réglé dans le cadre d'une réclamation préalablement introduite auprès de vos services.

Si conformément à l'article L.612-1 du code de la consommation, votre société s'est dotée d'un dispositif de médiation :
Elle devra communiquer de manière très claire :

→ Les coordonnées postales et l'adresse web du site de son médiateur de la consommation (voir ci-dessous)

- ☐ sur son site internet, si elle dispose d'un tel support,
- ☐ sur ses conditions générales de vente ou de service,
- ☐ sur ses bons de commande et factures,
- ☐ par tout autre moyen approprié, en l'absence de tels supports.

N'oubliez pas que, conformément à l'article 14.1 du règlement (UE) n°524/2013 du parlement européen et du conseil du 21 mai 2013, si vous procédez à de la vente en ligne, vous devez mentionner, sur votre site internet :

- ☐ Le lien électronique vers la plateforme de règlement en ligne des litiges (RLL) :
<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>.

(Ce lien doit être aisément accessible aux consommateurs)

- ☐ Un contact avec les client-consommateurs par adresse électronique.

→ Lors de la conclusion d'un contrat écrit, le professionnel se doit d'informer le consommateur de la possibilité de recourir, en cas de litige non résolu, à une procédure de médiation de la consommation.

§- Suggestion de " mentions " à reporter sur vos conditions de vente, site et documents contractuels

1 En cas de litige, le Client devra s'adresser en premier recours au service clientèle de la société X.....

Pour cela, le client-consommateur pourra joindre le "service clients" ou la direction par email à l'adresse : X @

ou à l'adresse postale suivante : Direction/SAV sté X.....

La société s'engage en conséquence de cette réclamation à apporter sa réponse / solution sous un délai maximum de 4 semaines.

2 Si le Client estime qu'il n'a pas obtenu de la part du service-clients une réponse satisfaisante à sa réclamation (ou non réponse) au-delà de 2 mois, il pourra s'adresser à **C&C-médiation**, entité désignée comme "médiateur référent".

En cas de litige non résolu, le médiateur de la consommation peut être contacté aux adresses suivantes :

- Informations et saisine numérique (par formulaire) des demandes de médiation : www.mediateurconso-bfc.fr
- Le Médiateur peut être saisi (par courrier) à l'adresse postale suivante: **C&C-Médiation : 37 rue des Chênes - 25480 MISEREY-SALINES.**

Attention : Le client devra justifier déjà avoir contacté pour sa réclamation –antérieurement et par écrit- le service clients du professionnel concerné.

Si la demande du client est déclarée comme recevable, le médiateur traitera alors le litige (réclamations datant de moins de 12 mois)

3 En cas de nécessité, les parties conserveront toute faculté de saisir la juridiction compétente.

ATTENTION ! NE JAMAIS COMMUNIQUER L'ADRESSE MAIL DU MEDiateur

→ LES CLIENTS DOIVENT S'ADRESSER AU MÉDIATEUR UNIQUEMENT SUR SON SITE (formulaire-saisine) OU PAR LA VOIE POSTALE (courrier).