

EN CAS DE RECLAMATION....

Pour toute information complémentaire ou réclamation, veuillez vous adresser :

- au bureau aux horaires d'ouverture d'agence pour une gestion directe
- par mail au cermauguio@gmail.com pour une prise de rendez-vous avec le gérant.

Afin de faciliter le suivi de votre demande, un retour vous sera fait dans un délai d'une semaine

EN CAS DE MÉDIATION

PROCESSUS DE MÉDIATION À LA CONSOMMATION

01

Saisine de l'entité de Médiation à la consommation

Le consommateur ayant un litige avec un professionnel, peut saisir l'AME Conso

- soit par internet : www.mediationconso-ame.com en complétant le formulaire dédié accompagné des documents étayant sa demande.
- soit par courrier : AME Conso, 197 Boulevard Saint Germain 75007 Paris

02

Réception de la demande de médiation

L'entité de médiation de la consommation AME Conso accuse réception de la demande de médiation et désigne un membre médiateur de l'AME Conso pour l'examiner. Elle veille à ce que les critères de compétences, qualifications, disponibilité et expérience soient adaptés à la situation.

03

Examen de la recevabilité de la demande

Le membre médiateur de la consommation dispose d'un délai de trois semaines à compter de la saisine par le consommateur, pour vérifier la recevabilité au regard des conditions fixées à l'article L612-2 du code de la consommation qui dispose qu'un litige ne peut pas être examiné lorsque :

- le consommateur ne justifie pas avoir tenté au préalable, de résoudre son litige directement par une réclamation écrite ;
- la demande est manifestement infondée ou abusive ;
- le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;
- le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;
- le litige n'entre pas dans le champ de compétence de l'entité de médiation de la consommation AME Conso.

Demande non-recevable : Le consommateur reçoit un courrier motivé l'informant du rejet de sa demande dans un délai maximal de trois semaines à compter de la réception de son dossier.

Demande recevable : Le médiateur notifie la recevabilité de la demande de médiation auprès du consommateur et du professionnel qu'il invite à entrer en médiation en rappelant aux parties qu'elles peuvent à tout moment se retirer du processus.

L'issue de la médiation de la consommation doit intervenir dans un délai de 90 jours à compter de cette notification. Néanmoins, le médiateur peut prolonger ce délai, à tout moment, en cas de litige complexe. Il en avise immédiatement les parties.

04

Déroulement de la médiation

Le membre médiateur s'engage à écouter les parties et/ou à les recevoir ensemble ou séparément pour les aider à rechercher un accord. A défaut d'accord trouvé entre les parties, il leur fait connaître la solution qu'il propose en leur rappelant :

- qu'elles sont libres d'accepter ou de refuser sa proposition de solution ;
- que la participation à la médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant une juridiction ;
- que la solution peut être différente de la décision qui serait rendue par un juge.

La proposition de solution rendue par le membre médiateur est confidentielle. Elle est accompagnée d'un coupon réponse que le consommateur et le professionnel doivent renvoyer dans un délai de 15 jours. Si les parties acceptent, le médiateur en prend acte et met fin au processus de médiation. Si l'une ou les deux parties refuse(nt) la proposition de solution, le médiateur constate l'échec de la médiation qui met fin au processus de médiation. Les parties peuvent saisir la justice. Si l'une ou les deux parties ne répondent pas à la proposition du médiateur, leur silence sera considéré comme un refus de la proposition de solution du médiateur.

REGISTRE DES RECLAMATIONS

Date Réclamation	Nom élève	Formation suivie	Objet de la réclamation	Réponse apportée	Date traitement

Les réclamations reçues et les dysfonctionnements, manquements ou mauvaises pratiques identifiés, permettent de déterminer et mettre en œuvre les actions correctives.

Les informations sur l'équipe du CER sont visibles par affichage dans notre établissement
La preuve de la qualification des intervenants peut être fournie sur simple demande