

CLAUSES « MÉDIATION DE MOBILIANS »

RAPPEL

Les services du Médiateur de Mobilians sont réservés aux seuls adhérents de MOBILIANS à jour de leur cotisation annuelle et établis sur le territoire métropolitain

NB : *En fonction de vos besoins et de vos contraintes rédactionnelles, deux versions – longue et courte – vous sont proposées.*

Attention : *si vous êtes également actif dans la vente à distance de produits ou de services, vous devez également, si possible en une fois, informer le consommateur de l'existence de la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges et lui communiquer le lien électronique vers ladite plateforme sur votre site internet (en cas d'échanges par courrier électronique, le lien doit figurer dans le courrier électronique constituant votre offre). Ces informations doivent aussi être fournies, le cas échéant, dans les conditions générales applicables aux contrats de vente et de service en ligne.*

Version 1 (longue)

« ARTICLE xxx - MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

Le présent contrat est soumis au droit français.

En cas de difficultés dans l'application du présent contrat, le client s'adressera en priorité à <Nom de l'entreprise> en vue de rechercher une solution amiable.

À défaut d'accord amiable, si le client a la qualité de consommateur, les réclamations ou contestations relatives à la validité, l'interprétation, l'exécution ou l'inexécution, l'interruption ou la résiliation du présent contrat peuvent être soumises au Médiateur de Mobilians tant que <Nom de l'entreprise> est adhérent de MOBILIANS, sous réserve d'avoir au préalable adressé une réclamation écrite à <Nom de l'entreprise> et du respect des conditions de recevabilités de son dossier (dont il peut prendre connaissance sur <http://www.mediateur-mobilians.fr/comprendre-la-mediation.htm>).

Le site internet www.mediateur-mobilians.fr décrit le processus de médiation et les conditions de recevabilité d'un dossier. Le Médiateur de Mobilians peut être saisi :

- soit directement en ligne sur le site internet : www.mediateur-mobilians.fr ;
- soit en remplissant un formulaire de saisine téléchargeable sur le site du médiateur et en l'adressant par courrier à : M. le Médiateur de Mobilians - 43 bis route de Vaugirard - CS 80016 - 92197 Meudon CEDEX
- soit par courriel à : mediateur@mediateur-mobilians.fr

<complément en cas de vente à distance> :

<Nom de l'entreprise> vous informe de l'existence de la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges, destinée à recueillir les éventuelles réclamations issues d'un achat en ligne des consommateurs européens et de les transmettre aux médiateurs nationaux compétents : cette plateforme est accessible à l'adresse : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Version 2 (courte)

« ARTICLE xxx - MÉDIATION DE LA CONSOMMATION »

En cas de réclamation, le client consommateur doit dans un premier temps s'adresser à <Nom de l'entreprise>.

En second recours, tant que <Nom de l'entreprise> est adhérent de MOBILIANS, sous réserve d'avoir au préalable adressé une réclamation écrite à <Nom de l'entreprise> et du respect des conditions de recevabilité de son dossier (dont il peut prendre connaissance sur <http://www.mediateur-mobilians.fr/comprendre-la-mediation.htm>), le client consommateur peut saisir le Médiateur de Mobilians :

- soit directement en ligne sur son site internet : www.mediateur-mobilians.fr ;
- soit en remplissant un formulaire de saisine téléchargeable sur le site du médiateur et en l'adressant au médiateur par courrier à M. le Médiateur de Mobilians - 43 bis route de Vaugirard - CS 80016 - 92197 Meudon CEDEX ;
- soit par courriel à : mediateur@mediateur-mobilians.fr

<complément en cas de vente à distance> :

<Nom de l'entreprise> vous informe de l'existence de la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges, destinée à recueillir les éventuelles réclamations issues d'un achat en ligne des consommateurs européens et de les transmettre aux médiateurs nationaux compétents : cette plateforme est accessible à l'adresse : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.