MÉDIATION CONSOMMATION DÉVELOPPEMENT

PROFESSIONNELS, ce que vous devez savoir :

Depuis le 1er janvier 2016, vous devez, en tant que professionnel, permettre à tout consommateur l'accès à un dispositif de médiation de la consommation en vue de la résolution amiable de tout éventuel litige. Cette obligation résulte de l'article L.612-1 du code de la consommation. Pour y répondre, **vous devez choisir un médiateur parmi ceux inscrits sur la liste des médiateurs prévue à l'article L.615-1 du code de la consommation** et adhérer à son dispositif de médiation de la consommation après vous être assuré que les modalités de cette adhésion et son coût correspondent aux besoins de votre entreprise.

Source : https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/vous-etes-professionnel

INFORMATION IMPORTANTE : Pour désigner un médiateur de la consommation, vous devez signer une convention de médiation de la consommation d'une **durée minimum de trois ans** avec l'entité de médiation de la consommation de votre choix.

Si vous souhaitez adhérer à MÉDIATION CONSOMMATION DÉVELOPPEMENT, vous devez remplir un formulaire d'adhésion en ligne en cliquant sur l'onglet :

DEMANDE D'ADHÉSION

Deux possibilités :

- **Si vous êtes adhérent à un syndicat, une fédération, une association… avec qui nous avons une affiliation**, vous devrez le signaler au niveau du formulaire en cochant l'entité concernée dans le menu déroulant se situant dans la partie grisée « Affiliation ». Dans ce cas, votre procédure d'adhésion est automatisée. Une fois la demande d'adhésion envoyée, vous pourrez directement vous connecter à votre espace compte en cliquant sur l'onglet suivant pour finaliser votre adhésion :

  ACCES PROFESSIONEL (Votre tarif d'adhésion sera disponible sur votre espace compte).

- **Si vous n'êtes adhérent d'aucune entité,** vous devrez uniquement remplir le formulaire d'adhésion. A réception de votre demande, notre service administratif vous adressera par mail votre convention et vous guidera jusqu'à la finalisation de votre adhésion. Vous pouvez consulter le tarif d'adhésion en cliquant sur l'onglet « Professionnels » puis sur l'onglet « Tarifs ».

Pour que votre demande d'adhésion puisse être envoyée, vous devez avoir rempli toutes les zones du formulaire, avoir coché « *Je déclare adhérer librement et remplir mon adhésion* » et avoir indiqué un mot de passe identifié comme « fort » *(ne pas mettre de caractère comportant un point)*.

Une fois votre adhésion validée et votre cotisation réglée, vous pourrez - conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation - communiquer au consommateur nos coordonnées. La formule que nous vous suggérons, vous sera communiquée sur votre convention (sous la zone de signature) *pour une adhésion avec affiliation* ou par mail *pour une convention sans affiliation*.

Cette formule devra être inscrite de manière visible et lisible :

- Sur votre **site internet**, si vous disposez d'un tel support,
- Sur vos **conditions générales de vente** ou de service,
- Sur vos **bons de commande**,
- Par **tout autre moyen approprié**, en l'absence de tels supports.

Nous vous informons que vous pourrez régler votre cotisation d'adhésion soit par Carte Bancaire directement sur votre espace compte, soit par Virement Bancaire, soit par Chèque. Dans tous les cas, **votre facture sera générée à la suite de votre règlement** puisqu'elle valide votre période d'adhésion (vous pourrez la télécharger en cliquant sur l'onglet « Mes factures » au travers de votre dossier).

Votre convention de médiation de la consommation sera active uniquement si votre dossier d'adhésion est à jour du règlement de sa cotisation

⚠ **Pendant la durée de votre adhésion**, il faudra bien veiller à mettre à jour toutes les informations portées sur votre dossier, notamment votre **adresse électronique** sur laquelle toutes nos correspondances vous parviendront.

Crédit : Icône créée par Freepik – Flaticon