222 chemin de la bergerie 01800 Saint Jean de Niost
Siret 83286956400019
Tel. 04 82 53 93 06
Email : contact@sasmediationsolution-conso.fr
Site : https://sasmediationsolution-conso.fr

La présente convention doit être signée, paraphée sur toutes les pages puis retournée intégralement à MEDIATION SOLUTION accompagnée du mandat SEPA et d'un RIB

CONVENTION « MEDIATION DE LA CONSOMMATION »

Ne rien inscrire dans cadre réservé à Sas Médiation Solution

Enregistrée le **28/03/2024**

Sous le numéro **52716/VM/2403**/49

Sas Médiation Solution est une Société par actions simplifiée enregistrée au registre du commerce de Bourg en Bresse sous le numéro 832 869 564, dont le siège social est situé 222 chemin de la bergerie 01800 Saint Jean de Niost, représentée par sa présidente, Eliane SIMON. Elle a été agréée et figure sur la liste des médiateurs de la CECMC (Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation) depuis le 14 décembre 2018.

FETTAL SONIA EI

11 RUE DU CROUPET
77510 DOUE

Qui déclare exercer les activités suivantes : FORMATION CONTINUE ADULTES

Souhaite procéder à la mise en place de son dispositif de médiation de la consommation, conformément aux obligations dictées par les articles L.611 à L.616 et R.612 à R.616 du code de la Consommation.

FETTAL SONIA EI déclare avoir pris connaissance et accepter les termes de la présente convention. Il le confirme en signant la première page de la convention et en paraphant l'ensemble des pages suivantes.

Nom et qualité du signataire
qui atteste avoir la qualité et les pouvoirs d'engager **FETTAL SONIA EI** au regard du présent document qu'il signe.

Fait à **DOUE**
le 28/03/2024
Cachet de l'entreprise* et signature : SONIA FETTAL

SONIA RAGUIG-FETTAL

SONIA RAGUIG-FETTAL
DOUE
2024-03-28 LiveConsent ID KM52P4

**Dans le cas où l'entreprise ne dispose pas encore de cachet, signature seulement.*

[1] Le professionnel est tenu d'informer le consommateur des coordonnées du médiateur dont il relève. Cette information doit être donnée, préalablement à la survenance de tout litige, sur le site internet du professionnel, sur ses conditions générales de vente ou de services, sur ses bons de commande ou en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié (par voie d'affichage notamment). Cette information doit également être donnée après la survenance du litige si le professionnel et le consommateur ne sont pas parvenus à le résoudre directement entre eux. Lorsqu'il existe un médiateur de la consommation dont la compétence s'étend à l'ensemble des entreprises d'un domaine d'activité économique dont il relève, le professionnel doit donner également les coordonnées de ce médiateur afin de permettre au consommateur d'y recourir. La médiation de la consommation est gratuite pour les consommateurs, les frais de traitement et d'instruction relatifs aux dossiers de médiation étant pris en charge par les professionnels. Elle ne peut être mise en œuvre qu'à l'initiative du consommateur (le professionnel pas l'initier). Elle doit être conduite dans un délai maximal de 90 jours à compter de la notification aux parties par le médiateur de sa saisine. En cas de litige complexe, ce délai peut être prolongé ; les parties en sont alors informées.

Dans le cadre de l'institution de la médiation de la consommation prévue au titre 1er « Médiation » du livre VI « règlement des litiges » du Code de la consommation, l'article 162-1 du Code de la consommation a reconnu le droit pour tout consommateur de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation (personne physique ou morale) en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel[1].

Ce mode de règlement des litiges a été mis en place sous le contrôle de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation, ci-après désignée « la CECMC » prévue à l'article L. 615-1 du Code de la consommation qui est chargée d'établir et de mettre à jour la liste des médiateurs qui satisfont aux exigences prévues par les articles L. 613-1 à L613-3 du Code de la consommation, de procéder à la notification des médiateurs inscrits sur cette liste auprès de la Commission européenne, d'évaluer leur activité de médiation et d'en contrôler la régularité.

Dans ce contexte, Sas Médiation Solution a constitué une équipe de médiateurs pour offrir au professionnel un service de médiation auquel il adhère. Elle a également élaboré un processus de médiation, dans le respect des dispositions légales et réglementaires applicables.

Notamment, Sas Médiation Solution déclare avoir organisé les prestations de services de médiation qu'elle offre en conformité avec l'article L. 613-1 du Code de la consommation. Cet article prévoit que le médiateur de la consommation accomplit sa mission avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité, dans le cadre d'une procédure transparente, efficace et équitable.

Article 1er : Objet de la convention

La présente convention a pour objet de définir les modalités de mise en œuvre de la médiation des litiges de la consommation entre les parties en application des dispositions du titre 1er du Livre VI du Code de la consommation en vue du règlement des litiges de consommation au sens de l'article L 611-1 du même code.

Le professionnel désigne Sas Médiation Solution comme médiateur de la consommation en vue du règlement des litiges susceptibles d'intervenir entre lui et l'un de ses clients consommateurs.

En particulier, Sas Médiation Solution est compétente pour examiner, sur saisine du consommateur, des litiges de la consommation entre le professionnel et les clients consommateurs de celui-ci.

Article 2 : Engagements du médiateur de la consommation

Sas Médiation Solution s'engage à assurer une prestation de médiation de qualité dans les litiges extrajudiciaires de consommation concernant le professionnel.

Sas Médiation Solution désigne des médiateurs, personnes physiques, dont la liste figure à l'article 3 de la présente convention, qui exerceront leur mission en toute impartialité et indépendance tout en faisant preuve des qualités humaines indispensables au principe de la médiation : écoute, sens du dialogue, esprit pédagogique, pragmatisme, disponibilité.

Elle met à disposition des médiateurs, personnes physiques, tout moyen à même d'accomplir pleinement leur mission sans pour autant interférer dans le processus de médiation.

Elle s'assure du respect du processus interne mis en place pour le traitement des dossiers de médiation qui figure en annexe 1. Elle veille en particulier au respect du délai de traitement imposé par le Code de la consommation.

Elle met à jour son site internet consacré à la médiation de la consommation qui doit notamment permettre aux clients consommateurs de déposer en ligne leur demande de médiation.

Sas Médiation Solution se dote d'un budget spécifique et suffisant pour accomplir sa mission de médiation de la consommation et d'un site internet autonome et spécifique : http://www.sasmediationsolution-conso.fr

Tout dossier susceptible de créer une situation de conflit d'intérêt sera porté à la connaissance de la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de Consommation, qui sera informée des suites qui lui auront été réservées.

Article 3 : Liste des médiateurs

Sas Médiation Solution désigne un médiateur, personne physique, parmi la liste ci-dessous, préalablement acceptée par la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de Consommation :

- Eliane SIMON
- Perrine CORCELETTE
- Helena MAILLARD
- Carole ROYANEZ
- Maud COLLOMB

- Marc DUMAS

Les médiateurs, personnes physiques, inscrits sur cette liste, répondent aux conditions suivantes :
- Avoir une expérience juridique et judiciaire ou une formation spécifique à la médiation ;
- Disposer d'une formation ou d'expérience en droit de la consommation ;
- Etre nommés pour une durée minimale de trois ans ;
- Etre rémunérés sans considération du résultat de la médiation ;
- Ne pas être en conflit d'intérêts et le cas échéant le signaler.

Sas Médiation Solution veille à ce que ces médiateurs, personnes physiques, accomplissent leur mission avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité, dans le cadre d'une procédure transparente, efficace et équitable. Les médiateurs ne peuvent recevoir aucune instruction des parties au litige de la consommation, ni de Sas Médiation Solution.

A réception de chaque saisine du client consommateur, Sas Médiation Solution désigne un médiateur, personne physique, parmi la liste précitée en fonction des critères suivants :
- Lieu du domicile du consommateur,
- Connaissance du secteur professionnel,
- Absence de conflit d'intérêt,

En application de l'article R 613-1 du Code de la consommation, chaque médiateur, personne physique désignée, informe sans délai les parties de la survenance de toute circonstance susceptible d'affecter son indépendance, son impartialité ou de nature à créer un conflit d'intérêts ainsi que de leur droit de s'opposer à la poursuite de sa mission. Si le professionnel ou le client consommateur refuse en conséquence de poursuivre la médiation, il est mis fin à la mission du médiateur, personne physique.

De même, si le professionnel ou le consommateur estime qu'une circonstance est de nature à affecter l'indépendance ou l'impartialité du médiateur désigné, ou de nature à créer un conflit d'intérêt, il peut demander la désignation, s'il existe, d'un autre médiateur, personne physique figurant sur la liste de ceux affectés à la convention signée avec le professionnel et agréés par la CECMC.

Dans ces cas, Sas Médiation Solution pourvoit autant que possible au remplacement de la personne physique initialement désignée ou, en cas d'impossibilité, propose une autre entité de médiation qui pourrait la remplacer.

Sous ces réserves, le médiateur, personne physique, n'est pas révocable ou remplaçable sauf cas de force majeure.

Article 4 : Engagements du professionnel

Le professionnel :
- Adhère à Sas Médiation Solution pour une durée de trois ans en s'acquittant du montant de l'adhésion conformément aux dispositions de l'article 6 de la présente convention ;
- Assume le coût des médiations conformément aux dispositions de l'article 6 de la présente convention ;
- N'interfère pas de quelque façon que ce soit dans le traitement des dossiers de médiation de Sas Médiation Solution ou du médiateur, personne physique, désignée par elle ;
- Fait preuve de coopération pour toute communication de documents demandés par le médiateur, personne physique ;
- Informe ses clients consommateurs de la possibilité de recourir à Sas Médiation Solution pour le règlement amiable des litiges de la consommation et inscrit ses coordonnées de manière visible et lisible sur son site internet, sur ses conditions générales de vente ou service, sur ses bons de commande ou, en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié.

Article 5 : Confidentialité

La médiation est soumise à l'obligation de confidentialité prévue par l'article 21-3 de la loi n° 95-125 du 8 février 1995 relative à l'organisation des juridictions et de la procédure civile. Cette obligation de confidentialité a un caractère absolu.

Les cotisations, les déclarations et tous documents établis spécifiquement par le médiateur aux fins de la médiation ne pourront, sauf accord des parties, être évoqués ultérieurement devant un juge saisi du litige.

De même, Sas Médiation Solution et le médiateur personne physique ne pourront en aucun cas être appelés à témoigner sur le déroulement de la mission de médiation dans toute procédure judiciaire ou disciplinaire.

Le médiateur, personne physique, peut, avec l'accord du professionnel et du consommateur, entendre des tiers au litige sous la même règle de confidentialité.

Article 6 : Budget, coût de la médiation

Sas Médiation Solution détermine dans son budget de fonctionnement un budget distinct et suffisant pour la médiation des litiges de la consommation.

I - Budget

Le budget est destiné à couvrir notamment les frais suivants :
- Location des bureaux de Sas Médiation Solution,
- Téléphone, électricité etc.,
- Dépenses administratives,
- Maintenance du site,
- Redevance nom de domaine,
- Frais de publicité et d'informations diverses,
- Personnel ou prestataire affecté à la gestion de la plateforme Sas Médiation Solution,
- Paiement des honoraires des médiateurs, personnes physiques, en règlement de la conduite d'une médiation.

II – Coût de la médiation :
- Cotisation du professionnel couvrant les trois années de la présente convention : 147.00 € H.T. (176.40 € T.T.C);
- Paiement par le professionnel du coût de la médiation. Les honoraires correspondant au traitement d'un dossier de médiation par un médiateur, personne physique, sont réglés à Sas Médiation Solution qui rétrocède, ensuite, au médiateur, les sommes lui revenant et calculées selon les conditions prévues par la convention liant ledit médiateur à Sas Médiation Solution.
  Les tarifs de conduite d'une médiation de la consommation sont indiqués ci-dessous ; ils incluent l'ensemble des échanges et la notification de réussite ou d'échec de la médiation. Dans le cas exceptionnel où le médiateur serait amené à se déplacer, avec l'accord préalable du professionnel en litige, les frais de déplacements, d'hébergement et de repas sont facturés en sus.
  Les tarifs sont valables pour la durée de la convention et sont susceptibles de modification à la date de son renouvellement.
  Les modifications de tarifs seront notifiées au professionnel dans les trois mois qui précède et au plus tard un mois avant la date du renouvellement. Le professionnel aura la possibilité de refuser ces modifications ce qui entraînera le refus du renouvellement de la convention pour une durée minimale de trois ans.

Litiges inférieurs à 2 000.00 € H.T.	59.00 € H.T.
Litiges de 2 001.00 € H.T. à 5 000.00 € H.T.	93.00 € H.T.
Litiges de 5 001.00 € H.T. à 10 000 € H.T.	210.00 € H.T.
Litiges de 10 001.00 € H.T. à 25 000 € H.T.	380,00 € H.T.
Litiges de 25 001.00 € H.T. à 50 000 € H.T.	645.00 € H.T.
Litiges supérieurs à 50 000 €	50 € / heure – Minimum de facturation : 670.00 € H.T.

Article 7 : Durée de la présente convention

La présente convention est conclue pour une durée de trois ans, à compter de sa signature. Pendant toute cette période, le mandat de Sas Médiation Solution est irrévocable, sauf cas de force majeure.

Elle sera renouvelée par tacite reconduction pour une nouvelle durée minimale de trois ans, sauf dénonciation, par l'une ou l'autre des parties, avant l'échéance de la période triennale.

Sas Médiation Solution rappellera au professionnel les formes de cette reconduction par courrier postal ou électronique, au plus tôt trois mois avant et, au plus tard, un mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction tacite.

En signant la convention de médiation, le professionnel accepte les conditions d'adhésion à la Sas Médiation Solution et notamment le mode de règlement des cotisations annuelles et des médiations. Le refus ou le rejet du mode de règlement convenu entraînera, immédiatement, l'annulation de la demande d'adhésion ou la rupture de la convention en cours.

La présente convention confirme la volonté de **FETTAL SONIA EI** de garantir au consommateur l'accès au dispositif de médiation en vertu de l'article L612.1 du code la consommation. En cas de refus systématique ou réitérés d'entrée en médiation de la part de **FETTAL SONIA EI**, Sas Médiation Solution pourra, d'une part, mentionner dans son rapport annuel ces refus systématiques et/ou réitérés en précisant les causes et, d'autre part, mettre un terme à la présente convention.

Article 8 : Condition suspensive

La présente convention est conclue sous la condition suspensive d'obtention du référencement par la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de Consommation de Sas Médiation Solution et de son inscription sur la liste des médiateurs de la consommation établie conformément à l'article L 615-1 du Code de la Consommation.

La présente convention sera effective une fois signée par les parties, sous la condition suspensive de sa validation par la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de Consommation qui sera notifiée à Sas Médiation Solution par voie écrite.

Toute modification de la présente convention ou de la liste des médiateurs qui y sont affectés fait l'objet d'un avenant signé par les parties et communiqué à la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de Consommation pour validation. A défaut, le référencement de Sas Médiation Solution peut être retiré par la CECMC.

Article 9 : Règlement des litiges

Dans le cas où un différend surviendrait à l'occasion de l'interprétation ou de l'exécution de la présente convention, les parties s'efforceront de le régler à l'amiable préalablement à toute action judiciaire.

En cas de litige quelconque en relation avec cette convention, les parties attribuent une compétence exclusive aux juridictions du ressort du siège de Sas Médiation Solution, pour en connaître.

La présente clause attributive de juridiction à titre exclusif doit être appliquée de la façon la plus large et la plus absolue, y compris en cas de litige portant sur la phase précontractuelle ou en cas de procédures urgentes ou conservatoires, nonobstant pluralité de défendeurs ou appels en garantie.

Si l'interprétation porte sur le processus de médiation ou sur une disposition afférente à l'indépendance du médiateur, la CECMC sera saisie.

Article 10 : Dispositions finales

C'est notamment sur le fondement des éléments de la présente convention que la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de Consommation procède à l'inscription de Sas Médiation Solution sur la liste des médiateurs auprès de la Commission européenne.

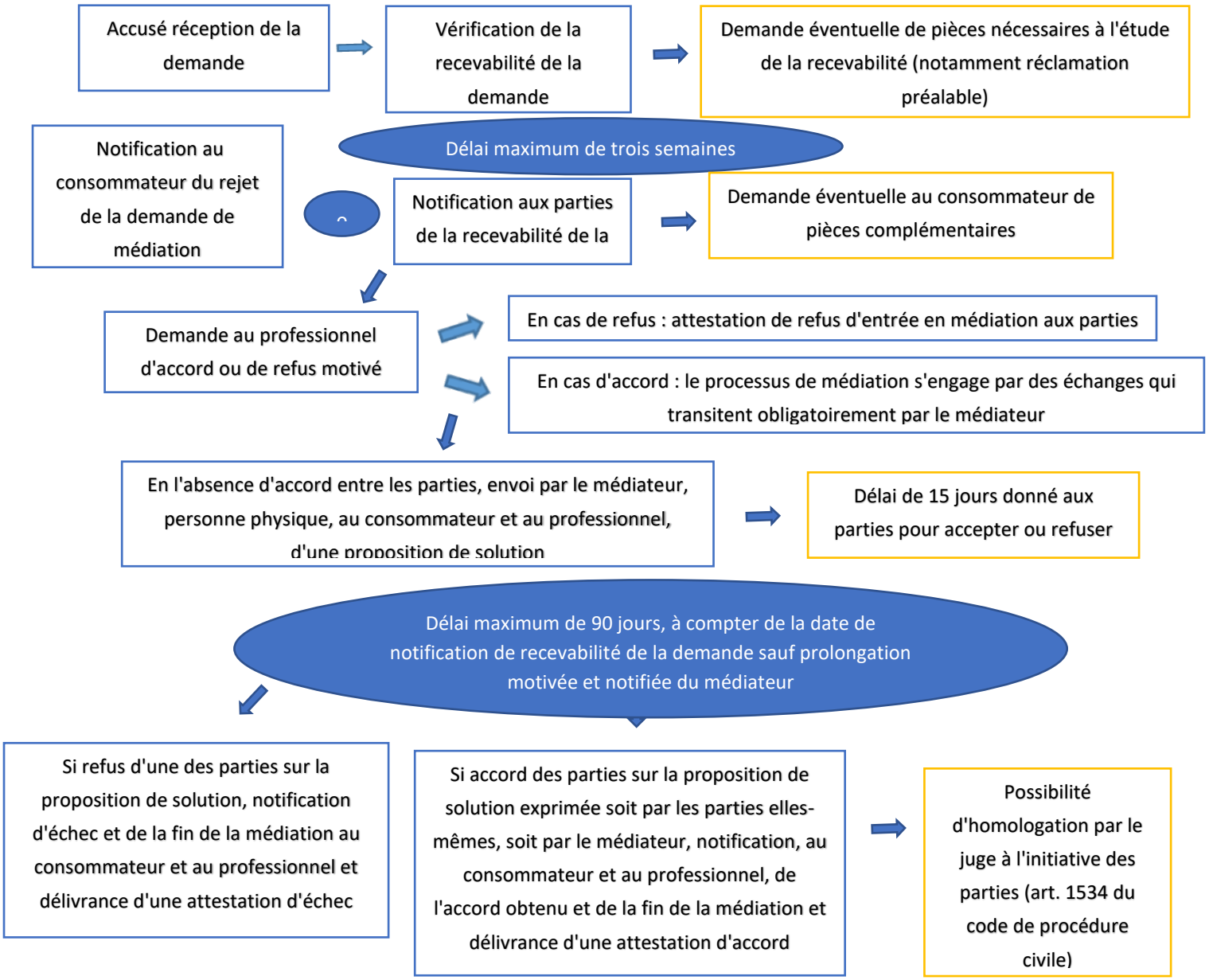
En cas de non application de la convention ou de modification substantielle de celle-ci, la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de Consommation, conformément à l'article L 615-2 du Code de la consommation peut décider le retrait de Sas Médiation Solution de la liste de médiateurs notifiés à la Commission européenne.

Au cas où Sas Médiation Solution perdrait son référencement, cette convention deviendrait immédiatement et de plein droit, caduque.

Le Président de Médiation Solution atteste que la présente convention est conforme à celle validée par la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC)

FETTAL SONIA EI **Paraphe :**

Processus De Médiation de la Consommation



FETTAL SONIA EI **Paraphe :**

SR

MANDAT de Prélèvement SEPA

SAS MEDIATION
SOLUTION CONSOMMATION

N° d'identifiant Créancier SEPA (ICS)
FR84ZZZ859B46

Référence Unique du Mandat : 52716/VM/2403

En signant ce formulaire de mandat, vous autorisez ***SAS MEDIATION SOLUTION*** à envoyer des instructions à votre banque pour débiter votre compte, et votre banque à débiter votre compte conformément aux instructions de ***SAS MEDIATION SOLUTION.***

Vous bénéficiez du droit d'être remboursé par votre banque suivant les conditions décrites dans la convention que vous avez passée avec elle.

Une demande de remboursement doit être présentée dans les 8 semaines suivant la date de débit de votre compte pour un prélèvement autorisé.

Nom de l'entreprise FETTAL SONIA EI

11 RUE DU CROUPET

77510 DOUE

Veuillez compléter les champs marqués *

Références bancaires*

Numéro d'identification international du compte bancaire - **IBAN** (International Bank Account Number)

FR7618706000009751524276065

Code international d'identification de votre banque - **BIC** (Bank Identifier code)

AGRIFRPP887

Nom du créancier ***SAS MEDIATION SOLUTION*** I.C.S FR84ZZZ859B46
222 chemin de la Bergerie 01800 Saint Jean de Niost - FRANCE

Type de paiement : Paiement récurrent pour les cotisations et unique pour les médiations.

Signé à* : DOUE
le 28/03/2024
Prénom, Nom, qualité du signataire : SONIA FETTAL
qui déclare et atteste avoir les pleins pouvoirs pour engager l'entreprise.

Signature et cachet (s'il en existe un) SONIA RAGUIG-FETTAL

SONIA RAGUIG-FETTAL
DOUE
2024-03-28 LiveConsent ID KM52P4

Note : Vos droits concernant le présent mandat sont expliqués dans un document que vous pouvez obtenir auprès de votre banque.

Les informations contenues dans le présent mandat, qui doit être complété, sont destinées à n'être utilisées par le créancier que pour la gestion de sa relation avec son client. Elles pourront donner lieu à l'exercice, par ce dernier, de ses droits d'oppositions, d'accès et de rectification tels que prévus aux articles 38 et suivants de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

A retourner à : SAS MEDIATION SOLUTION
222 chemin de la bergerie
01800 Saint Jean de Niost

Zone réservée à l'usage exclusif du créancier