



Médiation de la consommation

—

Procédure d'inscription

La convention médiation de la consommation

Vous êtes un consommateur (résident et/ou représentant légal) et vous souhaitez engager une procédure de médiation pour un litige relatif au contrat de séjour (facturation, conditions d'accueil, entretien du linge etc.) ?

Rapprochez-vous de la direction de la structure afin qu'elle vous indique le nom et les coordonnées du médiateur qu'elle a choisi.

Si la direction vous indique qu'elle a adhéré à l'Association des Médiateurs Européens (AME), médiateur avec lequel le SYNERPA a conclu un partenariat, vous pouvez vous rendre sur <https://www.mediationconso-ame.com/> et suivre le formulaire expliqué ci-dessous.

1. Cliquez sur cet encadré :

Vous êtes un consommateur

Ce site vous permet de déposer une demande de médiation en ligne à l'occasion d'un conflit non résolu avec un Professionnel



2. Puis recherchez le professionnel avec lequel vous avez eu un litige

Grâce au moteur de recherche qui s'affiche. Vous pouvez alors vous aider des champs « nom », « ville » et « secteur » afin de le trouver plus facilement et cliquez sur « rechercher » pour que les résultats s'affichent :

Professionnels

Critères de recherche

Nom	<input type="text"/>	
Ville	<input type="text"/>	
Secteur	<input type="checkbox"/> Commerce de produits de grande consommation	<input type="checkbox"/> Commerce électronique, vente hors magasin
	<input type="checkbox"/> Immobilier, logement	<input type="checkbox"/> Energie, eau , assainissement
	<input type="checkbox"/> Travaux du bâtiment, travaux d'aménagement extérieur et intérieur	<input type="checkbox"/> Transport public de voyageurs, transport de marchandises
	<input type="checkbox"/> Véhicules	<input type="checkbox"/> Finance, banque, assurance, mutuelle
	<input type="checkbox"/> Communication, téléphonie, services postaux	<input type="checkbox"/> Hôtellerie, restauration
	<input type="checkbox"/> Tourisme, voyage	<input type="checkbox"/> Culture, loisirs, sport
	<input type="checkbox"/> Bricolage, jardinage, animaux	<input type="checkbox"/> Produits et services à la personne
	<input type="checkbox"/> Enseignement (autre que les prestataires publics de l'enseignement supérieur)	<input type="checkbox"/> Services juridiques
	<input type="checkbox"/> Services d'assistance et d'intermédiation	<input type="checkbox"/> Franchise
	<input type="button" value="Rechercher"/>	

3. Remplissez ensuite ces questions afin d'examiner la recevabilité de votre demande :

- 1 -

Professionnel avec lequel vous êtes en conflit

- 2 -

Avez-vous adressé une réclamation écrite au professionnel (mail ou courrier) ?

OUI NON

- 3 -

Cette réclamation écrite date-t-elle de moins d'un an ?

OUI NON

- 4 -

Avez-vous saisi un autre médiateur ou le tribunal ?

OUI NON

- V -

4. Vous devez également remplir vos coordonnées via ce formulaire :

3 - Déposer votre demande de médiation

Consommateur	
Nom *	<input type="text"/>
Prénom *	<input type="text"/>
Téléphone *	<input type="text"/>
Adresse mail *	<input type="text"/>
Adresse *	<input type="text"/>
Code postal *	<input type="text"/>
Ville *	<input type="text"/>
Nom du représentant éventuel	<input type="text"/>

Etape suivante

5. Puis remplissez les coordonnées du professionnel à l'encontre duquel vous engagez une procédure de médiation :

4 - Le professionnel

Professionnel	
Nom de l'entreprise / Raison sociale *	<input type="text"/>
Nom du contact chez le professionnel	<input type="text"/>
Téléphone du professionnel *	<input type="text"/>
Adresse mail du professionnel	<input type="text"/>
Adresse du professionnel *	<input type="text"/>
Code postal du professionnel *	<input type="text"/>
Ville du professionnel *	<input type="text"/>

< Etape précédente

Etape suivante >

6. Et enfin, précisez le litige qui vous oppose :

5 - Le litige

Le litige	
Date de l'achat ou du contrat *	<input type="text"/> <input type="button" value="..."/>
Références des bons de commande, facture ou autre	<input type="text"/>
Exposé succinct du litige *	<input type="text"/>
Que souhaitez-vous obtenir ? *	<input type="text"/>
Quel montant souhaitez-vous obtenir ?	€ <input type="text"/>