

# CONVENTION- CADRE

(Organisations professionnelles)

## Entre les soussignés

La Société Médiation Professionnelle, n° de siret 81438535700011 24 RUE ALBERT DE MUN  
33000 BORDEAUX FRANCE

Ci-après dénommée : « l'entité de médiation de la consommation »

Et

Nom et coordonnées de l'organisation professionnelle :	CODES ROUSSEAU SAS
SIREN :	486580210
Adresse :	135 RUE DES PLESSES 85180 LES SABLES D'OLONNE
Représenté(e) par	Mr Michel GOEPP
En sa qualité de	Président

Ci-après dénommé : « le professionnel »

Ci-après individuellement désigné « la Partie » et collectivement « les Parties ».

## Il a tout d'abord été rappelé ce qui suit :

Dans le cadre de l'institution de la médiation de la consommation, médiation conventionnelle prévue au titre 1<sup>er</sup> « Médiation » du livre VI « règlement des litiges » du Code de la consommation, l'article L.612-1 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<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> 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 service, 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

Paraphé

ds	MG	JLL
----	----	-----

# **Plan de gestion des réclamations**

## **Réception d'une réclamation**

Lorsque vous recevez une réclamation, vous devez renseigner votre registre des réclamations en précisant : le nom du client, la date de réception de la réclamation, l'objet de la réclamation, le contrat, produit ou service visé par la réclamation, les intervenants autres que le professionnel, les personnes visées par la réclamation.

## **Accuser réception de la réclamation**

Vous disposez de 10 jours à compter de la réception de la réclamation pour en accuser réception au client ou y répondre immédiatement.

Vous devez mettre à jour votre outil de suivi des réclamations en indiquant la date à laquelle vous avez accusé réception de la réclamation et veiller à son traitement dans les délais impartis.

## **Répondre à la réclamation**

Vous devez tenir le client informé du déroulement du traitement de sa réclamation et lui répondre dans un délai de 2 mois à compter de la réception de la réclamation. Si, dans votre réponse apportée à la réclamation, vous rejetez totalement ou partiellement la demande du client, vous devez lui indiquer les voies de recours dont il dispose. La personne qui va répondre à la réclamation doit disposer d'un niveau de qualification suffisant (elle doit avoir une bonne connaissance des produits, services, contrats,...) et du niveau d'habilitation nécessaire (exemple : pour la signature des courriers ou les gestes commerciaux consentis).

Vous devez mettre à jour votre outil de suivi des réclamations en indiquant la date et la réponse apportée à la réclamation ainsi que les dysfonctionnements identifiés.

## **Performer votre pratique professionnelle**

A partir des réclamations reçues et des dysfonctionnements, manquements ou mauvaises pratiques identifiés, vous devez déterminer et mettre en œuvre les actions correctives.