



Se réconcilier et pardonner,
ce n'est pas oublier ...
C'est dépasser le passé
pour se réinscrire dans l'avenir.
Hamoudi AIFA

MÉDIATION

Conformément à l'article L. 612-1 du Code de la consommation, le consommateur, sous réserve de l'article L.612.2 du code de la consommation, a la faculté d'introduire une demande de résolution amiable par voie de médiation, dans un délai inférieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel.

Cet établissement a désigné, par adhésion enregistrée sous le numéro **11086/OC/2112** la **SAS Médiation Solution** comme entité de médiation de la consommation.

Pour **saisir le médiateur**, le consommateur doit formuler sa demande :

⇒ **Soit** par écrit à :

Sas Médiation Solution
222 chemin de la bergerie
01800 Saint Jean de Niost
Tel. 04 82 53 93 06

⇒ **Soit** par mail à : contact@sasmediationsolution-conso.fr

⇒ **Soit** en remplissant le formulaire en ligne intitulé « *Saisir le médiateur* » sur le site <https://www.sasmediationsolution-conso.fr>

Quel que soit le moyen de saisine utilisé, la demande doit impérativement contenir :

- Les coordonnées postales, téléphoniques et électroniques du demandeur,
- Le nom et l'adresse et le numéro d'enregistrement chez Sas Médiation Solution, du professionnel concerné,
- Un exposé succinct des faits. Le consommateur précisera au médiateur ce qu'il attend de cette médiation et pourquoi,
- Copie de la réclamation préalable,
- Tous documents permettant l'instruction de la demande (bon de commande, facture, justificatif de paiement, etc.)