

Les adhérents FEDELEC peuvent désigner comme médiateur de la consommation :

Société Médiation Professionnelle, Médiateurs associés

2 Rue Marc Sangnier, 33130 Bègles.

Siret : 81438535700029 RCS B814385357

Les informations à mettre dans les documents contractuels (conditions générales de vente, devis, facture, bons de commande, contrat ou tout document approprié) **sont** :

1. Dans les conditions générales de vente :

LITIGE – MEDIATION DE LA CONSOMMATION

En cas de litige entre le Client et l'entreprise, ceux-ci s'efforceront de le résoudre à l'amiable (le Client adressera une réclamation écrite auprès du professionnel ou, le cas échéant, auprès du Service Relations Clientèle du professionnel).

A défaut d'accord amiable ou en l'absence de réponse du professionnel dans un délai raisonnable d'un (1) mois, le Client consommateur au sens de l'article L.612-2 du code de la consommation a la possibilité de saisir gratuitement, si un désaccord subsiste, le médiateur compétent inscrit sur la liste des médiateurs établie par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation en application de l'article L.615-1 du code de la consommation, à savoir :

La Société Médiation Professionnelle

<http://www.mediateur-consommation-smp.fr>

2. Sur les factures

Société Médiation Professionnelle

<http://www.mediateur-consommation-smp.fr>

Alteritae 5 rue Salvaing 12000 Rodez

Ces mêmes informations doivent figurer sur le site internet

3. Affichage dans les locaux

Vous pouvez aussi, pour satisfaire au devoir d'information pour votre local professionnel accueillant du public, **imprimer et afficher l'image** en cliquant sur ce lien : [Téléchargez en faisant un clic droit sur le lien](#) et en choisissant "Enregistrer sous"



**SOCIÉTÉ MÉDIATION PROFESSIONNELLE
MÉDIATION DE LA CONSOMMATION**

Pour tout litige de la consommation qui n'a pas trouvé de solution directement auprès du professionnel, le consommateur peut saisir le médiateur de la consommation :

- en flashant le QR-Code avec son smartphone
- sur notre site www.mediateur-consommation-smp.fr
- par courrier : Société de la Médiation Professionnelle - Médiateur de la consommation, Alteritae, 5 rue Salvaing 12000 Rodez

<https://mediateur-consommation-smp.fr>




Vous pouvez prendre rendez-vous via notre plateforme de rendez-vous
<https://calendly.com/d/ck7j-qzy-3kz/information-mediation-de-la-consommation>

Pour adhérer, utiliser ce lien (simplification de l'intégration à votre convention cadre)
<https://www.mediateur-consommation-smp.fr/convention/fedelec/>

Pour plus d'informations, voir le guide joint et prendre rendez vous :

Nous restons à votre disposition
 Secrétariat FEDELEC