

Pour un traitement efficace de votre demande, merci de remplir le questionnaire ci-dessous et de l'adresser avec les documents demandés à :

Questionnaire confidentiel (non divulgué)

Questionnaire consommateur

Médiation-vivons mieux ensemble
465 avenue de la Libération
54000 NANCY

Ou par fax au : 09 56 43 04 09

Ou par mail : mediation@vivons-mieux-ensemble.fr

En cas de difficulté, vous pouvez contacter le 06 61 18 50 97 ou poser votre question par mail : mediation@vivons-mieux-ensemble.fr

Rappel

- La saisine doit concerner un professionnel ayant désigné l'entité Médiation - vivons mieux ensemble comme médiateur de la consommation.
- Le consommateur doit avoir tenté de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite (ou avoir fait une réclamation selon les termes du contrat conclu avec le professionnel).
- Le professionnel n'a pas répondu à la réclamation ou la proposition n'est pas satisfaisante pour le consommateur.
- La 1^o réclamation écrite auprès du professionnel ne doit pas être supérieure à 1 an.

Questions

⇒ Est-ce que vous intervenez en qualité de consommateur? C'est à dire, toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole. **(réponse obligatoire)**

non ☐

oui ☐ précisions

⇒ Est-ce que vous résidiez en France au moment de la signature du contrat ? **(réponse obligatoire)**

oui ☐

non ☐ pays

⇒ Est-ce que le litige a déjà été examiné, ou est en cours d'examen, par un autre médiateur ? **(réponse obligatoire)**

non ☐

oui ☐ date

ne sais pas ☐

⇒ Est-ce que le litige a déjà été examiné par un tribunal, ou est en cours d'examen par un juge ? (réponse obligatoire)

non ☐

oui ☐

date

ne sais pas ☐

⇒ Avez-vous effectué une réclamation écrite auprès du professionnel ? (réponse obligatoire)

non ☐

oui ☐

date

⇒ Est-ce que le professionnel vous a répondu ? (réponse obligatoire)

non ☐

oui ☐

date

Courrier ☐

Courriel ☐

Téléphone ☐

⇒ Intervenez-vous pour vous même ou pour le compte de quelqu'un ? (réponse obligatoire)

Vous-même ☐

Une autre personne ☐

⇒ Merci d'indiquer les coordonnées actuelles du demandeur (consommateur)
(réponse obligatoire)

Nom :

Prénom :

Adresse :

Code postal :

Ville :

Adresse mail :

Téléphone :

⇒ Merci d'indiquer les coordonnées du déclarant – représentant le consommateur
(réponse obligatoire)

Nom :

Prénom :

Adresse :

Code postal :

Ville :

Adresse mail :

Téléphone :

Qualité du déclarant – représentant le consommateur :
(réponse obligatoire)

Parent ☐

Représentant légal ☐

Avocat ☐

Autre :

Merci de présenter une procuration

⇒ Merci d'indiquer les coordonnées du professionnel (réponse obligatoire)

Nom de l'enseigne :

Adresse :

Code postal :

Ville :

Adresse mail :

Téléphone :

Personne contactée:

Adresse :

Code postal :

Ville :

Adresse mail :

Téléphone :

⇒ Quel est le litige qui vous oppose au professionnel ? Que s'est-il passé ? (réponse obligatoire)

⇒ Merci de résumer les faits (réponse obligatoire)

⇒ Quelle est la date du litige ? (réponse obligatoire)

⇒ Références utilisées avec le professionnel

⇒ Que souhaitez vous ? Qu'attendez vous de cette médiation ? (réponse obligatoire)

⇒ Quel accord accepteriez vous ? quelles seraient les limites de cet accord ?
(réponse obligatoire)

⇒ Merci de joindre une copie (photocopie) des documents en votre possession et de l'indiquer :

- ☐ Devis
- ☐ Facture
- ☐ Ticket de caisse
- ☐ Contrat
- ☐ Charges
- ☐ Documents remis lors de la vente
- ☐ Courrier de votre première réclamation
- ☐ Courrier réponse du professionnel
- ☐ Publicité
- ☐ Conditions générales de vente
- ☐ Procuration en cas de représentation du consommateur

☐ Autres documents joints :

.....

.....

.....

⇒ Observations / Complément / Partie libre

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Important : Ne jamais envoyer les objets défectueux, litigieux ou pour remboursement au médiateur de la consommation

☐ Je certifie que toutes les informations renseignées dans ce formulaire et les documents joints sont conformes

Date :

Signature
Ou nom :

Rappel : **Questionnaire confidentiel (non divulgué)**

Médiation – vivons mieux ensemble invite les consommateurs à prendre connaissance de la [Charte de confiance](#)